

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y
Humanidades
Escuela Profesional de Psicología



**ACOSO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TRANSNACIONAL**

Tesis presentada por las Bachilleres:
Tapia Castillo, María Fernanda
López Mejía, Paola Belén

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Asesor:
Dr. Guzmán Gamero Raúl

Arequipa – Perú
2019

FACULTAD CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

INFORME DICTAMEN BORRADOR TESIS

VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:

*"ACOSO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA TRANSNACIONAL"*

SE RESUELVE:

PRESENTADO POR las BACHILLER (ES)

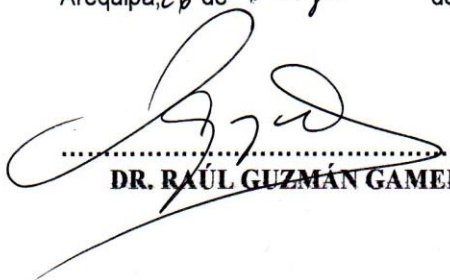
TAPIA CASTILLO, MARÍA FERNANDA
LÓPEZ MEJÍA, PAOLA BELEN


Del Dictamen:

Favorable. puede ser tentarse

Observaciones:

Arequipa, 26 de *marzo* del 2019


.....
DR. RAÚL GUZMÁN GAMERO


.....
DRA. GLADYS RIVERA FLORES

Epígrafe

Busca el lado positivo y agradable, aún de las situaciones más complicadas y dolorosas. Es una disciplina que te ayudará a pasar más fácilmente los momentos difíciles, y a convertir los problemas en oportunidades.

Napoleón Hill.



Agradecimientos

A Dios por darnos la fortaleza y paciencia para conseguir nuestros objetivos profesionales.

A nuestros padres y familiares por su apoyo incondicional.

Al Dr. Raúl Guzmán Gamero por su orientación, por brindarnos su tiempo y asesoría durante todo el desarrollo de esta investigación.

A nuestros Jurados por sus valiosos consejos y tiempo.

A nuestros docentes de la escuela Profesional de Psicología, por compartir sus conocimientos y experiencia.

De la misma forma, a la empresa que nos dio la oportunidad de llevar a cabo la presente investigación y nos apoyaron desde el primer momento.

Finalmente, a todas las personas que nos acompañaron en este proceso y nos impulsaron a alcanzarlo.

Muchísimas Gracias

Paola y Fernanda

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Acoso Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa transnacional” tiene como finalidad descubrir la relación que existe entre acoso laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de dicha empresa en la ciudad de Arequipa en el año 2018; con una muestra compuesta por 98 personas de ambos sexos entre 21 y 55 años de edad, ocupando puestos de trabajo entre operativos y administrativos. Se aplicó dos instrumentos de medición: Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico LIPT-60, última versión modificada por José Luis González de Rivera y Manuel Rodríguez-Abuín, así como también Cuestionario Maslach para Burnout desarrollado por Cristina Maslach. Como resultado se obtuvo una relación positiva significativa entre acoso laboral y síndrome de burnout dentro de la empresa transnacional, siendo confirmada con investigaciones pasadas que avalan los resultados encontrados.

Palabras clave: acoso laboral, síndrome de burnout.

Abstract

The present research work entitled “Mobbing and Burnout Syndrome in workers of a transnational company” has as main objective to discover the relationship that exists between mobbing and burnout syndrome in the workers of this company in the city of Arequipa in the year 2018; with a sample composed of 98 people of both sexes between 21 and 55 years, employing jobs between operative and administrative. Two measuring instruments were applied: Leymann Inventory of Psychological Terrorization LIPT – 60 last version modified by José Luis González de Rivera and Manuel Rodríguez-Abuín Maslach and the second instrument was Burnout Inventory, developed by Cristina Maslach. As a result, we have found a significant positive relationship between mobbing and burnout syndrome in the transnational company, confirmed by past researches that supports the results found.

Key Words: mobbing, burnout syndrome.

Índice

Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Capítulo I: Marco teórico	1
Introducción	1
Problema o interrogante	3
Variables	3
Variable 1 : Acoso laboral	3
Variable 2: Síndrome de Burnout	3
Objetivos	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.	3
Antecedentes teóricos – investigativos	4
Definición de Acoso Laboral	4
Definición del Síndrome de Burnout	19
Hipótesis.....	41
Capítulo II: Diseño Metodológico	42
Tipo de investigación	42
Instrumentos	42
Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico LIPT-60.	42

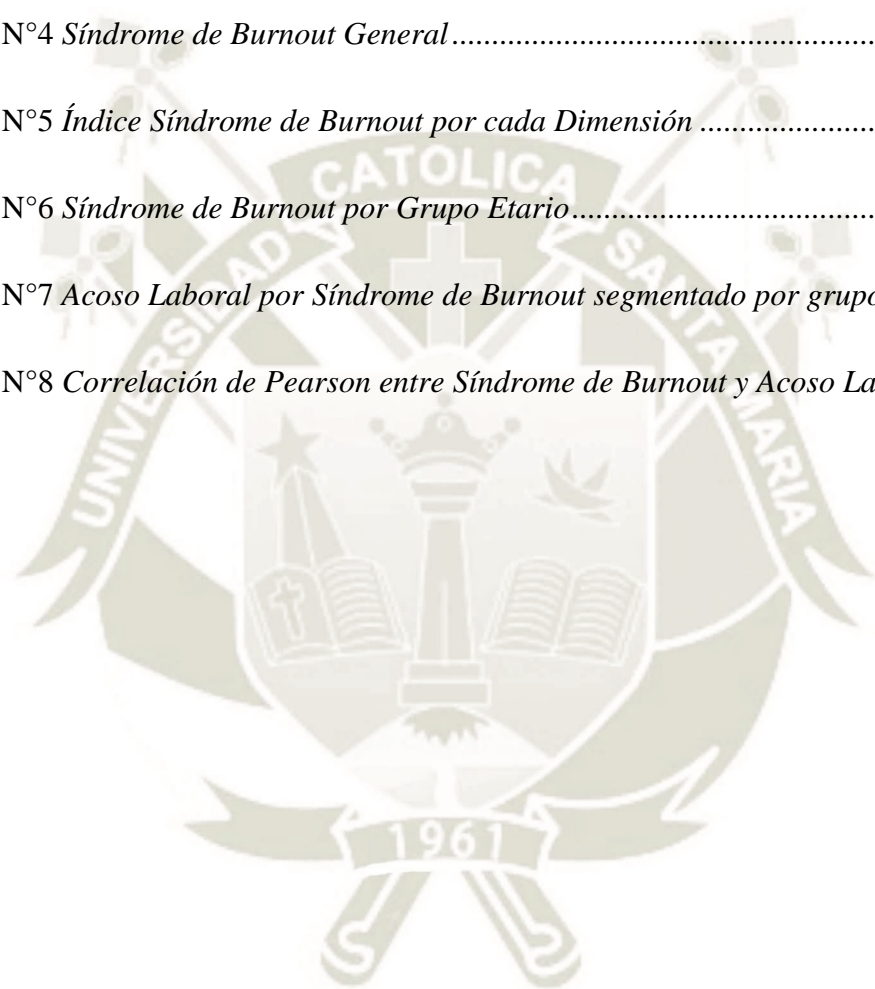
Cuestionario Maslach para Burnout	44
Población y Muestra.....	45
Población.	45
Muestra.	45
Estrategias de recolección de datos	46
Criterios de Procesamiento de la Información	46
Capítulo III: Resultados	47
Descripción de los resultados.....	47
Discusión.....	55
Conclusiones	61
Sugerencias	67
Limitaciones	68
Referencias	69
Anexos.....	78
CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE ACOSO PSICOLÓGICO: EL LIPT-60.....	78
MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS).....	80
Baremos.....	82
Acoso Laboral.....	85
Síndrome de Burnout	85
Alfa de Cronbach	86
Prueba de Acoso Laboral.....	86

Prueba de Síndrome de Burnout	89
Pruebas de Dispersión	90
Tablas de Apoyo	91
Fotos	109



INDICE DE TABLAS

Tabla N°1 <i>Acoso Laboral General en trabajadores</i>	47
Tabla N°2 <i>Índice de Acoso Laboral por cada Dimensión</i>	48
Tabla N° 3 <i>Acoso Laboral por Grupo Etario</i>	49
Tabla N°4 <i>Síndrome de Burnout General</i>	50
Tabla N°5 <i>Índice Síndrome de Burnout por cada Dimensión</i>	51
Tabla N°6 <i>Síndrome de Burnout por Grupo Etario</i>	52
Tabla N°7 <i>Acoso Laboral por Síndrome de Burnout segmentado por grupo etario</i>	53
Tabla N°8 <i>Correlación de Pearson entre Síndrome de Burnout y Acoso Laboral</i>	54



Capítulo I

Marco teórico

Introducción

La investigación que a continuación presentamos es un acercamiento a dos importantes fenómenos que se presentan en las organizaciones y a su relación: Acoso Laboral y Síndrome de Burnout.

El fenómeno de quemarse por el trabajo ha cobrado protagonismo en el contexto laboral, comprendido, este, como una respuesta al estrés crónico en el trabajo. Los cambios que tienen lugar en la actualidad, en el entorno socioeconómico y en el mercado laboral contribuyen significativamente en el desarrollo y a la extensión del síndrome de quemarse por el trabajo. Entre estos cambios, podemos mencionar el de las estructuras en los sectores económicos, que han originado altos crecimientos en el sector del empleo y la aparición de nuevos tipos de labores caracterizados por la necesidad de trabajar más tiempo en contacto con las personas hacia las que se dirige esa labor (clientes y usuarios de la empresa)

Los contextos saludables tanto físico como psicológico, son considerados como un derecho prioritario para los que trabajan en organizaciones contemporáneas. Se ha comentado bastante respecto a las sociedades desarrolladas e industrializadas de nuestro tiempo, pero ¿francamente, ¿cuánto se investiga o se legisla sobre el tema? Estrés y sobrecarga laboral, desmotivación, ansiedad, insatisfacción, acoso y hostigamiento son algunos de los factores y fenómenos que actualmente están afectando a las organizaciones en las cuales nos desenvolvemos, pero que no se investiga lo suficiente y/o que los gerentes de la mayoría de las empresas no le dan la adecuada importancia.

Teniendo en cuenta que en dicha organización no se ha realizado investigaciones al respecto y siendo este tema, por su influencia en el comportamiento y rendimiento laboral, de suma importancia, creemos que además de necesario, se hace obligatorio contar con información basada en una investigación seria sobre las características, incidencias y repercusiones tanto del síndrome de burnout como de acoso laboral en el recurso humano de esta empresa.

El síndrome de burnout así como el acoso laboral, se han presentado de manera continua, originando problemas relacionados con el desempeño laboral, la situación laboral y calidad de vida de los profesionales, la de las personas y su desempeño en el trabajo, los que se ven influenciados y determinados directamente por el ambiente laboral donde se desarrollan. Las condiciones de trabajo de las personas ya de por sí, tienen características que contribuyen al desarrollo de situaciones tensas que tienen una importante influencia en la calidad de vida laboral y calidad del servicio que ofrecen.

Para que una empresa pueda lograr que sus empleados experimenten satisfacción, ésta debe enfocar sus recursos para que se fomente un adecuado desempeño, bien sea a nivel personal, en un grupo, intergrupales y social. Además, no se debe perder de vista la dinámica existente entre trabajo y salud mental que si bien es cierto no es frecuente su asociación, esto es debido a que el trabajo y las organizaciones son percibidos como actividades humanas donde los objetivos están destinados a otros factores dejando casi siempre de lado la salud, la felicidad y bienestar de los recursos humanos (Salanova, 2008).

Estas circunstancias motivaron nuestra inquietud para estudiar e investigar sobre el acoso laboral y síndrome de burnout en el trabajo, es por esto que la presente investigación se centra en descubrir la influencia del acoso laboral en el nivel de burnout que presentan los trabajadores en una reconocida empresa transnacional en la ciudad de Arequipa.

Problema o interrogante

¿Cuál es la relación entre el acoso laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa transnacional?

Variables

Variable 1 : Acoso laboral

Es una condición en que el trabajo o grupo de trabajadores ejercen violencia extrema verbal o modal de forma sistemática durante un tiempo prolongado que se comete sobre otra persona en un lugar de trabajo (Leymann, 1996). Que atenta contra el derecho fundamental de todo ser humano (Piñuel, 2001).

Variable 2: Síndrome de Burnout

Síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir en individuos como respuesta a estresores interpersonales en el ambiente laboral el cual produce cambios negativos en actitudes y en las conductas del trabajador (Leiter y Maslach, 1988).

Objetivos

Objetivo General.

Determinar la relación entre el acoso laboral y el burnout de los trabajadores en una empresa transnacional.

Objetivos Específicos.

- Definir el nivel de acoso laboral en los trabajadores de una empresa transnacional.
- Señalar la dimensión de acoso laboral que más incurre en los trabajadores de la organización.

- Puntualizar el grupo etario que presenta mayor y menor nivel de acoso laboral.
- Determinar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa transnacional.
- Establecer la dimensión de síndrome de burnout que más incide en los trabajadores de la organización.
- Especificar el grupo etario que presenta mayor y menor nivel de síndrome de burnout.

Antecedentes teóricos – investigativos

Definición de Acoso Laboral

Los principales objetivos de la práctica del Mobbing es intimidar, consumiendo emocional e intelectualmente a la víctima, con la firme convicción de eliminarla de la empresa, así queda satisfecha la necesidad de controlar y destruir que suele mostrar el hostigador, que aprovecha la coyuntura laboral, ya sea una desorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, entre otros, para conducir una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel, 2001).

En la bibliografía podemos encontrar varias aseveraciones sobre el Acoso Laboral, por ejemplo, Leymann (1996) considera que el terror psicológico, como él llamaba también al acoso laboral, tiene por característica principal una en comunicación agresiva, encabezada de forma continua por una o varias personas en contra de otra, causando un aislamiento y desamparo. Estas situaciones se dan, en promedio, una vez por semana y durante un periodo de tiempo prolongado (un mínimo de 6 meses). Las consecuencias de la continuidad y de la duración son muchas veces desencadenante de enfermedades sociales, mentales o físicas.

Por otro lado, La Agencia Europea para La Seguridad y Salud en el Trabajo (2005) afirma que el Acoso Laboral está caracterizado por la constante repetición de una serie de conductas

irracionales, dirigidas hacia un individuo o colectivo de ellos pertenecientes al ámbito laboral que generan un riesgo a la salud y seguridad.

El Acoso Laboral como objetivo, usa todas las conductas aversivas sutiles, con el único fin de que, el mismo sujeto se retire del puesto de trabajo, asumiendo que no es capaz de desenvolverse en su puesto de laboral, a ello denominamos cuadro de Acoso Laboral (Gonzales, 2005).

En algunas investigaciones se ha recalcado que el acoso laboral se puede distinguir de otras situaciones tales como bromas y/o burlas en un contexto social o conflictos aislados que son producto de la convivencia diaria. Por tal motivo, es necesario diferenciar el hostigamiento laboral, que son acciones inaceptables, de los desacuerdos generales propios del contexto laboral, estos últimos deben ser tratados como parte del ambiente normal de trabajo; por consiguiente, se espera que estos problemas no evolucionen y no se pretenda dañar intencionalmente a ninguna persona. Es importante que se entienda la diferencia entre el acoso y un estilo de trabajo con muchas exigencias, pero con responsabilidades que se delegan de manera equitativa y organizada. En este punto debería quedar claro que no toda exigencia laboral es acoso siempre y cuando exista una debida supervisión por parte de la organización, ya que asumir la responsabilidad de dirigir una empresa y sus políticas involucra considerar el compromiso social con los empleados, donde no se abuse ni se restrinja las posibilidades de los mismos (Peralta, 2004).

Actualmente no existe una definición unánime, pero sí, conclusiones que se asemejan. En el presente trabajo, podemos definir el acoso de la siguiente manera: Un estado de alteración de orden psíquico-físico-social que, conlleva a un desequilibrio, en su desenvolvimiento cognitivo- conductual e interpersonal, en su entorno laboral, provocado por conductas acosadoras recurrentes, con una frecuencia e intensidad repetitiva.

El término Acoso Psicológico fue definido como el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización a través de múltiples procedimientos ilegales, ilícitos o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador (Piñuel, 2003).

Cabe resaltar que, la violencia psicológica como concepto en sí, aborda el amedrentamiento de la persona, teniendo como meta agredir a la víctima, pero sin la intención de que esta abandone el lugar de trabajo, tal es así que, este tipo de violencia es catalogada como un riesgo psicosocial.

Cuando hablamos de Mobbing no nos estamos refiriendo a la amenaza, es, más bien, la reacción del trabajador amenazado o acosado. Entonces, no se debería manifestar que se es víctima de Acoso Laboral, en su lugar deberíamos decir que se está padeciendo de un estado de Acoso Laboral, por ser o sentirse víctima de tal persecución o amenaza. Para considerar a una situación como de Acoso Laboral, Quine (2002) ha señalado tres dimensiones esenciales tales como:

- La repetición y la persistencia de las conductas de acoso.
- Los efectos siempre negativos y devastadores en la persona hostigada.
- El acoso como una manifestación centrada más en las repercusiones nocivas para la víctima que en las intenciones del victimario.

Expresado de otra manera, no todos los sujetos hostigados sufren Acoso Laboral, del mismo modo que, no todas las personas con gran carga de trabajo sufren burnout o estrés agudo. Y en base a toda la información recabada hemos enumerado las principales condiciones que ayudan a identificar la existencia de Acoso laboral: debe de haber un acosado(s) y acosador o acosadores; comportamientos de hostigamiento o desprestigio en centro laboral, la frecuencia de los comportamientos típicos del fenómeno; percepción de las

conductas amenazantes o dañinos por parte de la víctima; manifestaciones defensivas desajustada, inadecuada o sin eficacia; consecuencias psicológicas, corporales y sociales que afectan el rendimiento y el futuro laboral del acosado.

Tipos de acoso.

Todos los empleados de una organización tienen el mismo riesgo de padecer Acoso psicológico en el trabajo, esto quiere decir que puede afectar a cualquiera de los niveles jerárquicos de la empresa. Dicho esto, en el informe del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2017) en España, establece 3 tipos de acoso:

Vertical ascendente: No es muy frecuente y se produce cuando la persona acosada tiene un puesto jerárquico superior al del acosador/es.

Horizontal: Deriva motivado por enemistad, envidias, discriminaciones (sexual, racial, creencias...) por los mismos compañeros de trabajo que están en el similar nivel jerárquico.

Vertical descendente: El más común. Viene a ser cuando la víctima tiene una condición de subordinación respecto al agresor.

Fases del acoso laboral

Según la investigación de Trigozo (2018), varios autores coinciden en afirmar que existen cuatro fases de acoso:

Ataques suaves: Conflicto que alcanza cierta fuerza pero que no es continuo, esta fase no se toma como hostigamiento.

Mobbing o estigmatización: Se vuelve más constante y aumentan el nivel de intensidad. El agresor prueba nuevas formas para lograr su objetivo y el acosado empieza a percibirse como una amenaza.

Intervención desde la Organización: Esta fase depende mucho de la manera de afrontar los conflictos y este tipo de situaciones que tiene cada empresa, tomando un rol importante

porque aquí puede darse una solución para que cese el hostigamiento, por el contrario, no tomar las acciones necesarias y restarle importancia generando que el problema se intensifique.

Marginación o exclusión de la vida laboral: En esta etapa la víctima afronta diferentes secuelas de las tres fases anteriores, ya sean enfermedades físicas, psicológicas o sociales; quedando así excluida del mundo laboral.

Características de los involucrados

Según nos refiere Peña (2013) el mobbing tiene tres grandes protagonistas:

El acosador.

Un acosador cree ser el triunfador en todos los aspectos, demuestra una actitud de superioridad, disminuye los logros y aportes de los demás, pero, pone mucha atención en su trabajo y no le gusta elogiar el desempeño de sus compañeros.

Entonces podemos decir que un acosador no destaca en casi ninguna labor porque quizá no posee las capacidades para realizar ciertas actividades, es por eso que intenta ascender profesionalmente sin importarle los demás, solamente los usa en beneficio propio y por eso aparenta acciones buenas ante los jefes. Es evidente que personas con estas características no buscan víctimas que tengan sus mismas actitudes, buscan alguien diferente, un empleado que destaque, aquel que se lleva bien con todos ya que esta persona le producirá una gran envidia, la cual no podrá controlar. El objetivo del acosador es reducir su competencia a través de tratos inadecuados, con lo cual hace evidente su miedo a no ser tomado en cuenta y por su fuerte ambición, sacara de su camino a cualquiera sin medir las consecuencias, intentando ser el mejor como sea.

La víctima.

Una de las claves para facilitar el abuso es el tipo de personalidad, ya que algunas personas podrían tener mayor predisposición a ser maltratadas por ser considerablemente incautas y no tener la valentía de manifestarse, convirtiéndose así en víctimas.

Existen algunas características de personalidad con mayor predisposición a ser agredidas convirtiéndose en un punto perfecto para el agresor:

- Tipo I: personas con integridad, valores y fuerte sentido de la justicia, son autónomas y proactivos, su capacidad de trabajo es notoria, un gran liderazgo y dinamismo.
- Tipo II: Cuidadosos con los demás, trabajadores, buenas personas, tienen una gran dificultad para expresar emociones, son personas introvertidas por esto es fácil que se sometan porque les falta de confianza personal.

Los testigos.

Se habla del entorno, de los compañeros de trabajo, que no alzan su voz de alerta, que muchas veces observan o escuchan y solo optan por callar o hasta acompañan al agresor con halagos y risas apoyando su conducta errónea. Para esto se ha identificado dos tipos:

Los testigos no mudos o co-agresores, han sido convencidos de que la persona que es acosada representa un peligro y que para neutralizarla deben ejercer presión psicológica y algunas veces, física

Los testigos mudos o espectadores, aquellos que no forman parte de cualquier acto considerado como acoso, no actúan porque tienen temor a convertirse en las nuevas víctimas. Esto suele ocurrir en lugares donde tener el poder parece ser un asunto de sobrevivencia.

Sin estos personajes, las situaciones de violencia jamás sucederían, debido a que el agresor necesita de su público para tener una motivación.

Causas del Acoso Laboral en las Organizaciones

Salin (2003) ha expuesto un modelo basado en un esquema de Boddewyn (1985), que divide a los antecedentes del acoso en tres conjuntos:

Los agentes facilitadores, son aquellos que permiten que el mobbing suceda, aunque por si solo éste grupo no es capaz de causarlo, como, por ejemplo, la inequidad de poder entre el hostigador y su víctima, un clima organizacional inadecuado o la poca satisfacción laboral.

Los factores motivadores, estos son percibidos por el acosador como un beneficio o mejora o una ventaja, por ejemplo, las ventajas de la eliminación de un competidor, del aislamiento de un compañero o un método de recompensas donde la base de ello es la competitividad desmedida con el objetivo de la obtención de las metas dadas organización.

Los elementos desencadenantes que son los causantes de activar el mobbing, en esta lista se incluyen a las distintas alteraciones organizacionales tales como un nuevo supervisor, la reestructuración de puestos o reducción de personal. A estos tres factores se le suma la carencia de inhibidores organizacionales que de esta manera permiten la posibilidad que se desarrolle el mobbing dentro de la empresa (Leymann,1990).

La particularidad de que en una misma empresa que comparte un mismo clima y cultura, las mismas condiciones socio laborales y los mismos elementos organizacionales no se desarrollen escenarios de acoso en todas las áreas, solo nos da un indicio de que no solo debe considerarse los factores organizacionales, sino que también existen otros aspectos, tanto individuales como grupales, que explicarían la aparición del mobbing en ciertos puestos. Estos múltiples factores pueden tener una importancia distinta dependiendo del caso y atribuirse un rol diferente en el origen, desarrollo, prevención e intervención del fenómeno. Entre los factores organizacionales reconocidos en algunos estudios pueden mencionarse los siguientes: ambiente altamente competitivo y estresante, conflictos y la carencia de apoyo, inexistencia de liderazgo constructivo, conflicto de roles, inadecuada comunicación en la

organización, procedimientos erróneos para la solución de problemas de interacción dentro de la organización, falta de información sobre las metas, las tareas y procedimientos, carencia de participación en asuntos de la empresa que afectan a los empleados, un clima de egoísmo y tensión. (Melià, Sempere y Romero, 2004)

Leymann (1996), cataloga en 5 bloques las distintas estrategias de acoso a lo que coloquialmente se denominó “Las cinco maniobras principales para destruir a un buen profesional”: limitar su comunicación, limitar su contacto social, desprestigiar su persona ante los demás, desacreditar su capacidad profesional y laboral, comprometer su salud.

Según los autores González De Rivera y Revuelta y Rodríguez Abuín (2006) en su análisis del LIPT-60 define 6 dimensiones muy similares a las que Leymann anteriormente nos presentó anteriormente:

- ***Desprestigio laboral:*** La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros.

- ***Entorpecimiento del progreso:*** Se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.

- ***Incomunicación o bloqueo de la comunicación:*** bloqueo de la comunicación dentro de la organización y extraorganizacional.

- ***Intimidación encubierta:*** referidos a amenazas y daños encubiertos, que “no dejan huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos.

- ***Intimidación manifiesta:*** En este caso, se refieren a amenazas o restricciones que se le imponen de forma no disimulada e incluso en público.

- **Desprestigio personal:** se refieren a un descrédito de su vida privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y de su forma de ser, vivir y pensar.

Consecuencias del Acoso

Según un estudio realizado en España por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2017), para la persona afectada las consecuencias del Acoso pueden ser:

- Psíquicas (depresión, estrés postraumático, ansiedad generalizada, sentimientos de fracaso, frustración y baja autoestima, apatía, disminución de la concentración, cansancio emocional, insomnio, pesadillas, drogodependencias), sin embargo, si la manifestación ha sido muy continua y/o de gran intensidad, puede dar lugar a patologías más graves y la víctima tiene que recibir asistencia médica y psicológica, lo que causa una disminución en su productividad siendo que este tipo de bajas se tramitan, la mayoría de veces, como enfermedad común, cuando en realidad debiera ser accidente de trabajo.
- Consecuencias físicas (taquicardias, hipertensión, arritmias, sensación de ahogo, trastornos gastrointestinales, endocrinos, dermatológicos).
- En lo social (dificultad para relacionarse, mayor sensibilidad a las críticas e irritabilidad) y a nivel familiar (falta de interés para los compromisos familiares, divorcio y conflictos de pareja y/o con los hijos/as, entre otros).

Las investigaciones, también demuestran que, debido a la aparición de un cierto nivel de Acoso Laboral se generan indicadores que crean un costo en la parte operativa de la organización, como son: reducción en la eficacia, rendimiento y rentabilidad (utilidades para la empresa), mala publicidad y pésima reputación frente a la opinión del público, condiciones laborales con altos riesgos psicosociales, aumento del ausentismo, permiso por enfermedad

y/o cambios personales, poca motivación, disminución de la lealtad y poco involucramiento de parte de los trabajadores.

Para tener una idea sobre los costos que genera el mobbing para la organización Hoel, Einarsen y Cooper (2003) expusieron la siguiente relación entre: el gasto que causado por el ausentismo; la recolocación o la búsqueda de un reemplazo (con toda la inversión del proceso que esto demanda); impacto sobre la productividad y el desempeño; quejas y/o juicios que pueden derivar en compensaciones; por último, la pérdida de reputación de la empresa.

El mobbing causa una deficiencia en el clima social y esto a su vez incrementan los estresores laborales, resultando en problemas dentro de la institución. Algunos de los afectados describen su ambiente laboral como un lugar que les genera altos niveles de estrés y de constante competitividad, lleno de conflictos, con carencias en las relaciones interpersonales positivas, falta de apoyo, con un estilo de liderazgo autoritario que organiza y transforma.

Todos estos apuntes denuncian que éste fenómeno del que se habla es mucho más que un problema entre la víctima y su o sus hostigadores, porque también conlleva efectos organizacionales importantes y más complejos.

Conductas que no constituyen como acoso

Es importante aclarar que no existe una definición única de conductas de acoso. Hay diversos puntos de vista, donde los autores observan el problema de diferentes ángulos. En base a esto, según la información revisada, podemos deducir que, las siguientes afirmaciones no son indicadores de un cuadro de Acoso Laboral:

- El estrés común que pudiera originarse en el ambiente laboral.
- La desproporción de labores producto de una deficiente organización laboral, en ocasiones pudiera parecer que las consecuencias afectan directamente a alguien en especial.

- El exceso de exigencias, precipitadas y poco justas de algunos jefes o estilos de trabajo.
- El agotamiento por desgaste laboral o burnout que muchos trabajadores sufren.
- Desacuerdos en las relaciones en el trabajo que, en la mayoría de veces, terminan afectando a los más débiles.
- Situación emocional del jefe, estar irritable o mal humorado

Normativa Laboral

Si hablamos de la legislación laboral peruana actual, nos damos cuenta que no se tiene una regulación específica sobre mobbing, lo que no quiere decir que exista un vacío legal. En este sentido, la Constitución Política del Perú (1993) que expresamente reconoce el valor de la dignidad en el ámbito laboral peruano al explicar que ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales ni desconocer o disminuir la dignidad del trabajador. Esto indica el principio desde donde debe tocarse toda controversia surgida en las relaciones jurídicas entre empleador y trabajador, desde el inicio, durante y al concluir el vínculo laboral. En este contexto, el derecho a la salud adquiere especial importancia, por esto, la Constitución reconoce que todos los peruanos tienen derecho a la protección de su salud, la de su entorno familiar y la de su comunidad, sobre la base de este reconocimiento, el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (2005) nos habla del principio de protección, que no es otra cosa que el derecho de los trabajadores a que el Estado y los empleadores deben promover condiciones de trabajo dignas que le garanticen un estado de vida saludable, física, mental y social; y también, sobre el principio de prevención, que impone al empleador la obligación de garantizar, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores. Esto quiere decir que, si se da alguna situación de violencia en el trabajo, y el acoso psicológico en particular, implica una ruptura de dicho bienestar.

De esta manera, es deber del empleador asegurar que sus empleados trabajen en condiciones satisfactorias, dignas y sin atentar contra su salud, de ahí parte la obligación de cerciorarse que ninguna relación laboral atente contra el ejercicio de los derechos constitucionales; no reconozca la dignidad del trabajador; y/o ultraje la dignidad del trabajador. Basándonos en esto se debe de diseñar políticas de prevención e intervención por parte del Estado y de las empresas, promoviendo la lucha contra la violencia mediante la educación y la información científica (Organización Mundial de la Salud, 2002).

El Mobbing en el Perú, no es de desconocimiento alguno, ya la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de 1997, describe a los actos de hostilidad equiparables a un despido, tales como: La falta de pago de la remuneración, la reducción inmotivada de la misma, traslados de del trabajador, actos de violencia o la grave falta de palabra, así como los actos contra la moral, el hostigamiento sexual y todos ellos que afecten su dignidad del trabajador.

Bienes Jurídicos Lesionados por el Acoso Moral

La Dignidad: Considerada como la base de todos los derechos humanos. Es así como la Constitución Política del Perú (1993) se hace referencia a que el fin supremo de la Sociedad y el Estado es la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad. Por consiguiente, la persona es colocada como el máximo valor y se encuentra sobre cualquier bien jurídico.

Derecho Al Honor: El honor es inherente a la persona y se puede ver afectado por el acoso moral a través de distintas manifestaciones, dando como resultado, una reputación mellada y, por tanto, cambiando la percepción que tienen los demás acerca de ella. En nuestra Constitución (1993) se protege el honor, la buena reputación.

Derecho a la Intimidad: El resguardo de la intimidad dentro de una protección jurídica es individual donde se busca el espacio propio y privado, siendo las maneras de afectar este

derecho: defender el abuso y el aislamiento de la víctima, la divulgación de hechos privados y el hacer público hechos irreales en contra la persona (Ganoza, 2012). Al respecto, Blancas (2013), nos refiere sobre la protección de la intimidad del trabajador que impide al empleador divulgar datos que conoce sobre éste, ya que puedan dañar su Intimidad personal o familiar.

Prevención

Luna (2003) refiere que es importante destacar que en las empresas es un hecho cotidiano que se produzcan conflictos. Pero esto no quiere decir que se deba pensar en el conflicto de manera siempre negativa o como elemento que causa inestabilidad dentro de la organización, ya que del problema también se pueden sacar elementos positivos, obligando a las partes a encontrar soluciones que sean justas y beneficiosas para ambos, generando mejoras en la motivación y por tanto en la productividad, favoreciendo el funcionamiento de las normas; también nos habla sobre una buena prevención que se logra a través de una adecuada organización del trabajo, que debe ser complementada con una conveniente regularización y si lo amerita, establecer estrategias correctoras, mediadoras y sancionadoras ante situaciones potenciales de violencia, esto se debe trabajar involucrando a todo el personal que labora en la empresa. Las actividades preventivas deben orientarse hacia la solución de los problemas, por esta razón, es recomendable diseñar un plan de acción que tome en consideración las condiciones de trabajo que generen mayor estrés y de vulnerabilidad en las que resulta necesario generar un adecuado clima adecuado para un buen manejo de los conflictos.

Para generar un programa de prevención eficaz contra el acoso, se debe gestionar y utilizar programas formativos que produzcan cambios y modifiquen la cultura empresarial tradicional, basada en el autoritarismo, el paternalismo o simplemente el restarle importancia a todo lo que no genere beneficios económicos. Es necesario que cada organización elabore sus propias estrategias de lucha, tomando en cuenta su contexto y a las personas que trabajan

en ella. Piñuel (2001) señalan estrategias de intervención empresarial como maneras de darle solución al acoso laboral brindando a cada trabajador la posibilidad de ser autónomos al momento de realizar su trabajo, de reducir los trabajos monótonos y repetitivos, asignar tareas y funciones de manera específica y clara. Es así, que la gestión de prevención debe apuntar hacia la mejora en la calidad de vida laboral, a la vez que se garantiza y defiende la dignidad de los empleados.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) clasifica tres niveles de prevención:

Prevención primaria. donde el trabajador puede tomar acciones que le permitan lograr un acuerdo con sus jefes, para ello se necesita de información y educación sobre las graves consecuencias que ocasiona este tipo de violencia. Implementar programas de prevención, campañas y protocolos anti acoso laboral. El Código ético de la empresa que debe considerar en sus normas la cero tolerancia y el rechazo a cualquier conducta que se identifique como acoso. En los contratos se debe implementar un artículo donde se especifique que todo comportamiento negativo o actos no éticos serán sancionados o retirados de la organización.

Prevención secundaria. para esto se necesita de varios actores como son, la persona de estrecha confianza o confidente: nos permite resguardar situaciones donde se evidencie el acoso y comprende de la situación. El mediador: es importante que el trabajador sea escuchado y atendido ya sea por el supervisor, jefe o gerencia.

Prevención terciaria. Tomando en cuenta que el acoso laboral trae graves consecuencias. Se debe contar con la ayuda de grupos o instituciones de apoyo: es de suma importancia ya que permite a las víctimas y agresores compartir sus experiencias y aprender de ellas, con el objetivo de reconocer su conducta y optar por un cambio. La detección temprana: permite reducir considerablemente los efectos del mobbing en la salud.

Es de vital importancia darnos cuenta que, para prevenir cualquier tipo de acoso o violencia dentro del ambiente laboral, se debe cultivar valores que generen una cultura positiva y concientizar a los trabajadores sobre este fenómeno.

Los hallazgos de las siguientes investigaciones nos revelan algunos resultados encontrados en diferentes situaciones en relación al Acoso Laboral con otras variables. Por ejemplo, Peralta Gómez (2006) describe los factores asociados al acoso laboral, entendido como una situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad. Se presenta un estudio de caso, de carácter exploratorio, a partir de entrevistas en profundidad realizadas a personas que han vivenciado acoso laboral. A partir del análisis cualitativo de la información, los resultados señalan que la exposición en nivel moderado de acoso laboral genera síntomas asociados con el estrés postraumático: re experimentación, activación fisiológica y evitación. Se propone el estudio de estas situaciones en mayor profundidad y se concluye que una de las formas de apoyo a las víctimas empieza con la comprensión que puedan lograr a partir de narrar su experiencia y de entenderla como una situación violenta en el lugar de trabajo, asociada a los enfoques de productividad y competencia.

Otra investigación desarrollada en Europa, ha concluido que, encontrarse expuesto al acoso laboral afecta negativamente a las víctimas, produce síntomas como baja autoestima, ansiedad, perturbaciones en el sueño, pesadillas recurrentes, problemas somáticos, dificultades de concentración, irritabilidad y sentimientos de depresión y auto derrota (Mikkelsen y Einarsen, 2002).

Otra investigación realizada en Puno demuestra que, la mitad de la población de docentes no presentan riesgo o presentan un riesgo bajo de acoso, seguido con un nivel de riesgo medio; dejando los porcentajes mínimos a los niveles de riesgo alto y muy alto. En las

dimensiones de acoso personal y acoso al rendimiento de trabajo el mayor porcentaje se obtiene de los niveles de riesgo bajo y no riesgo (Marca, 2014).

De la investigación realizada por Trigozo (2018), se extraen las siguientes conclusiones: De 217 trabajadores encuestados, el 42.4 % manifestaron ser víctimas de acoso moral. De estos el 33.7% tienen edades entre los 40 a 49 años, el 10.9% está entre los de 50 a más años y los menores de 20 años, solo en el 1.1%. Con estos resultados se afirmó que en la institución existen las tres formas de acoso moral: vertical ascendente, vertical descendente y horizontal, siendo más preponderante, la que tiene una dinámica en forma horizontal.

Según la investigación hecha por Carrera (2012), la mayoría de los encuestados tenía alta probabilidad de sufrir acoso, concluyendo que la dimensión de Intimidación Encubierta fue que registro el nivel más alto de este conjunto con 61%.

Yarasca (2015) en su estudio nos habla acerca de que la incidencia del mobbing en los trabajadores es del 48.5%, siendo este de moderada intensidad. De las formas de acoso que refieren los empleados son las dimensiones de intimidación manifiesta (IM) y el desprestigio laboral (DL) las más resaltantes. Los elementos más frecuentes asociados al acoso son la edad menor a 30 años, la falta de obtención de grados académicos (maestrías y doctorados) y un tiempo de servicio inferior a los 10 años.

Definición del Síndrome de Burnout

El término “Burnout” nace de la psicología deportiva en el siglo XX, en EE.UU. y esto es porque algunas veces los deportistas sufrían un proceso de frustración y desgaste físico y emocional muy fuerte cuando no conseguían los resultados esperados a pesar de entrenar duro y con mucha disciplina. Justamente por eso, se realiza una comparación con lo que ocurre con un trabajador que se desenvuelve en condiciones inapropiadas en un centro laboral; va pasando el tiempo y el desgaste profesional se hace cada vez más evidente

(Fernández, 2010). En la industria aeroespacial se usa el termino burnout para referirse al agotamiento del combustible de un cohete producto exceso de la temperatura, de aquí se cree que fue tomado el término, una traducción literal sería “estar quemado”. Se puede decir que el burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y psicológico provocado por permanecer en contextos laborales demandantes durante un tiempo prolongado (Jáuregui, 2009).

En el año 1981 se oficializó el término “Burnout” como un síndrome que definía un proceso de estrés en un nivel crónico. En base a ello, Maslach y Jackson (1986) crearon el Inventario de Burnout (MBI) el cual ha sido utilizado para varias investigaciones a nivel internacional. Desde ese momento, el estudio del Burnout no ha hecho otra cosa que no sea expandirse y ser estudiado a detalle por muchos autores de distintas partes del mundo, ya que estamos hablando de un síndrome que afecta tanto a la salud física, psicológica y social. Estos dos autores definen el síndrome de Burnout como una expresión comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), cinismo (C) y eficacia profesional (EP). A partir de estos componentes se elaboró el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), cuyo objetivo era medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de 3 sub escalas. Esta escala se ha convertido en la más aceptada por su amplia utilización en diversos tipos de muestras.

El Síndrome de Burnout ocurre producto de las elevadas demandas de la atención de personas que conduce a un proceso de desgaste que se caracteriza por el cansancio emocional en que se manifiesta el agotamiento (Maslach y Jackson, 1986). Las investigaciones de Maslach y Jackson se prolongaron en 1996, en conjunto con Leiter y Schaufeli, quienes anunciaron una adaptación nueva del MBI, como resultado de esta unión, se originó el MBI - General Survey.

Gil-Monte y Moreno-Jiménez (2007) definen el burnout como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece en los profesionales de las organizaciones. Esta respuesta se caracteriza por la pérdida de la ilusión por el trabajo, por un deterioro afectivo y físico, por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia la organización y, en ocasiones, estos síntomas se acompañan de sentimientos de culpa.

Se puede afirmar, según Juaneda (2009) que el síndrome de Burnout se da producto de permanecer bajo estrés constante en centro laboral, este debe darse en un tiempo prolongado y ser acumulativo las repercusiones negativas afecta a nivel personal y organizacional y que posee características específicas.

Principales causas del Síndrome de Burnout

Gil-Monte y Moreno-Jiménez (2007) concluyeron que el inicio del síndrome de burnout tiene diversas causas, pero las principales residen en las condiciones del clima laboral, en las características personales de la persona como edad, sexo y rasgos de personalidad y también en las condiciones del grupo familiar y social. Este síndrome trae un gran nivel de estrés en la vida del trabajador, que a medida que pasa el tiempo se va haciendo más intenso y duradero, hasta eliminar su motivación y productividad al 100%. González, Moreno y Garrosa (2005) añaden factores adicionales que según ellos también influyen mucho, como son la profesión que tiene la persona y el diseño de puesto de trabajo. En cuanto al primer factor, concluyen que las profesiones que tienen un contacto más directo con personas, sean clientes y/o pacientes pueden causar un mayor nivel de estrés. En la mayoría de situaciones, las personas demandan gran atención y los profesionales pueden no contar con los recursos necesarios para solucionarlos como les gustaría. Ese desajuste que aparece entre la realidad y la expectativa provoca pensamientos negativos de inutilidad y frustraciones. Es por ello que el rubro sanitario, educativo y médico es donde más altos niveles presentan del síndrome de

burnout. En cuanto al segundo factor, está netamente de la mano con la organización en donde se labura, en la forma en cómo está estructurada, en sus procesos, en sus departamentos y en la forma en cómo ellos brindan sus servicios. Si analizamos una organización jerárquica y rígida, definitivamente sus trabajadores van a encontrarse limitados de distintas formas, no van a poder expresarse libremente, no van a tener esa libertad de poder tomar decisiones en su puesto de trabajo, van a tener que estar consultando hasta el mínimo detalle. Asimismo, este tipo de organizaciones no tienen apoyo instrumental, lo que quiere decir que tienen lo mínimo e indispensable para el puesto, muchas veces con lo mínimo uno no puede alcanzar los resultados deseados, es por ello que este factor ocasiona insatisfacción e ineficacia.

Otro factor muy estresante para el trabajador es que no pueda controlar absolutamente nada de su puesto de trabajo, que simplemente todo se lo impongan sin consultar, ocasionando ambigüedad de rol, insatisfacción laboral, sobrecarga de trabajo y sobre todo gran exigencias emocionales y psicológicas. Es por eso, que como ya se había escrito líneas arriba, quienes tienen más probabilidades de desarrollar el Síndrome de Burnout, son aquellos que tienen actividades laborales directamente con personas, pacientes, clientes, etc.

La frase “el cliente siempre tiene la razón”, es una regla en los negocios y muchas empresas la tienen como principal norma aun así el cliente esté errado; por ello que cuando se tiene que tratar con clientes difíciles, puede generar mucha tensión en el trabajador, que muchas veces se encuentra entre la espada y la pared tratando de que la relación no se vuelva tensa. Todo este proceso puede terminar en conflictos, ausencia de reciprocidad y de ayuda que juntos disminuyen la productividad de la persona.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Gil-Monte y Moreno-Jiménez (2007), dice que los trabajadores con altos porcentajes de despersonalización presentan un grave desgaste a nivel físico, emocional y psicológico. Esto conlleva a que la persona en su día a día sienta que no sirve para el puesto, que quizás le falto más oportunidades, más estudios o que simplemente no sirve para lo que estudió. Esa percepción subjetiva que tiene, aumentada la frustración por su desempeño laboral, desemboca en problemas difíciles para relacionarse con su círculo, lo cual puede llevar a una depresión. En otras palabras, el Síndrome de Burnout nace cuando la relación entre cliente – profesional – organización no está en armonía, y es ahí donde aparece cambios negativos en la persona que interfiere en 3 niveles: cognitivo, afectivo y actitudinal.

Interfiere en el nivel cognitivo, a través de los pensamientos negativos y la frustración que se presenta lo cual se observa en la disminución del desempeño laboral. En el nivel afectivo, los sentimientos de culpa e inutilidad se hacen presentes, acompañados de un gran desgaste emocional. En el tercer nivel, actitudinal, aparecen actitudes y conductas de intolerancia, indiferencia, imprudencia frente a las necesidades de los clientes y de la organización.

Todo esto conlleva a que los trabajadores se culpen por no saber manejar las situaciones que se presentan en el día a día, se culpan por los problemas de la organización, por no tratar bien a sus compañeros de trabajo, pero por, sobre todo, por haber deteriorado la calidad del servicio brindado. Navarro (2010) concluye que las consecuencias emocionales promueven la aparición de rasgos de ansiedad y de depresión en la persona, como consecuencia a ello, aparecen comportamientos hostiles, irritables y actitudes negativas hacia todos. Es por eso que, desde el punto de vista clínico, se dice que el burnout es un síndrome que te incapacita para trabajar.

Aparte de las consecuencias antes mencionadas, también se presentan las que se relatan a continuación:

- Psicosomáticas: engloba todo lo que se refiere a alteraciones funcionales como agotamiento, cansancio, fatiga. También cambios en el sistema digestivo y nervioso lo que da pie a que la persona sufra enfermedades gastrointestinales, insomnio, dolores de cabeza, tensión, pérdida de peso entre otros

- Emocionales: se refiere a la ansiedad, a la indiferencia afectiva, al distanciamiento. También engloba cuando la persona tiene sentimientos de culpabilidad, irritabilidad, baja autoestima, pero sobre todo la percepción de una baja autorrealización personal.

- Conductuales: cuando la persona presenta conductas agresivas, hiperactivas con ella misma y con los demás. También engloba las conductas que pueden poner en riesgo la vida como por ejemplo el consumo excesivo de alcohol, tabaco, drogas, cafeína y otras sustancias.

- Sociales: se refiere a la disminución y deterioración del círculo social, la persona suele aislarse y la comunicación interpersonal se ve muy afectada. Asimismo, ocurren muchos problemas entre la familia y amigos y la capacidad de manejo de emociones cada vez es peor.

Proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout

Edelwich y Brodsky (citado en Bosqued, 2008), describen que la aparición del síndrome cuenta con 5 fases:

Fase de Entusiasmo: cuando la persona inicia un nuevo trabajo siempre está presente la emoción, la expectativa, la nueva experiencia que está por venir y sobre todo mucha ilusión por ser parte de un nuevo equipo de trabajo.

Fase de Estancamiento: a medida que pasa el tiempo, las expectativas iniciales pueden verse alteradas por ciertos factores como el clima laboral, el horario, excesiva carga de trabajo, mala relación con los compañeros de trabajo y es cuando la persona empieza a manifestar los primeros síntomas. En la mayoría de los casos, inicia con dolores de cabeza, algunos problemas digestivos, problemas del sueño y tedio y/o aburrimiento en el trabajo.

Fase de Frustración: la persona empieza a sentirse frustrada por el trabajo que está realizando y el ambiente en donde se está desarrollando. Confirma que definitivamente se equivocó en cuanto a su expectativa inicial y es ahí donde empieza a mostrar irritabilidad, dudas sobre qué hacer y se incrementa la inadaptación a sus tareas.

Fase de apatía: el trabajador entra en una crisis donde no sabe cómo actuar y qué hacer para mejorar su situación. Se deteriora mucho la relación con sus compañeros de trabajo, con su círculo familiar y social y empieza a aislarse cada vez más.

Fase del quemado: la persona, al no encontrar soluciones rápidas colapsa tanto física como psicológicamente. Son muy evidentes los síntomas de un grave cuadro de estrés, ansiedad y depresión. En este punto, ya se ve involucrada la persona, así como también la organización en la cual trabaja.

Donner (2008) avala estas fases presentadas anteriormente, ya que si bien es cierto no existe una determinada etapa en la que se presenta el burnout, sí se puede entender cómo es que la persona experimenta esa frustración y malestar en su contexto laboral y cómo es que poco a poco todos estos síntomas del estrés en el que vive interfiere en su productividad y eficacia. Es bueno aprender a identificar en qué fase se encuentra el trabajador, con ello la empresa y los profesionales de la salud pueden intervenir en el momento adecuado y evitar que la persona llegue hasta la quinta etapa.

Definiciones que se confunden con el término Burnout

El estrés general. El estrés general y síndrome de Burnout pueden distinguirse fácilmente en el primero es un fenómeno psicológico que puede resultar en efectos positivos y/o negativos mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el individuo y su contexto. Está claro que el estrés general se puede ser experimentado en diferentes contextos posibles de la vida y actividad del ser humano a diferencia del Burnout, que como

la mayoría de los autores estiman es un síndrome exclusivo del contexto donde se desempeña el trabajador.

Estrés laboral. La Organización Mundial de la Salud (OMS,2010) define el estrés laboral como una reacción que tienen algunos individuos ante exigencias laborales que no son afines a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, afectando de forma negativa tanto su salud psicológica y física de los trabajadores, así como su eficacia dentro de las entidades para las que laboran.

Fatiga Física. Al momento de hacer una distinción entre la fatiga física y del síndrome del quemado, es clave poder ver cómo es que se da la recuperación ante la presencia de alguna de estas dos condiciones ya que en el Burnout la recuperación es lenta y se acompaña de pensamientos y sentimientos profundos de haber fracasado; por otro lado, en la fatiga física la recuperación es más rápida y en algunas ocasiones pueden estar acompañada de pensamientos y/o sentimientos de ineficacia profesional.

Depresión. Por estudios anteriores realizados por expertos, se ha llegado a la conclusión de que efectivamente existe una correlación significativa entre el cansancio emocional con la depresión, no obstante, no se encontró lo mismo con las otras dos dimensiones del Burnout: es decir, el cinismo y la eficacia profesional. Cuando una persona se encuentra en estado depresivo, uno de los síntomas que predomina es el sentimiento de culpabilidad, por otro lado, en el Burnout, predominan sentimientos y pensamientos de cólera y rabia. Cabe señalar que en el burnout uno de los síntomas más característicos es la depresión. Haciendo referencia a esto último, Hättinen, Kinnunen, Pekkonen y Aro (2004), afirman, tras revisar diversos planteamientos, que existe mayor consenso en aceptar que una de las principales repercusiones negativas del burnout es la depresión.

Tedio o aburrimiento. Las palabras tedio o aburrimiento suelen ser utilizadas en múltiples circunstancias y se les ha dado distintas connotaciones. Entonces, para poder aclarar las

diferencias con el síndrome de burnout, es preciso analizarlos a partir de las opiniones de cada uno de los autores. Hallberg y Hoogstraten (2003) hacen la diferenciación de los conceptos dando a conocer las distinciones entre ambos aplicados al ambiente laboral: el burnout es producto de repetidas presiones emocionales, en tanto el tedio es producto de cualquier presión o falta de innovación. Estos dos conceptos son equivalentes en el momento que resultan producto de una insatisfacción del trabajo con la gente.

El síndrome de burnout hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional que se aprecia en los profesionales que trabajan directamente con personas. Según Pines, Aronson y Kaffry (1981) suele conceptuar como el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado. Sin embargo, estos mismos autores también refieren que la sobrecarga de demandas psicológicas no son exclusivas de los ámbitos de servicio al público, esas demandas también pueden darse en otros contextos laborales. Pines refiere que el factor mediador con mayor importancia depende de las condiciones laborales objetivas, condiciones que pueden facilitar las consecuencias de los objetivos propuestos, que permitan alcanzar las expectativas personales o por el contrario que el ambiente laboral sea identificado como frustrante, con muchas características negativas. Destaca también la importancia de las relaciones interpersonales en el centro laboral, de la supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuado, así como del desarrollo de la carrera profesional. El desarrollo del síndrome de Burnout puede llevar a los sujetos a cambiar de ocupación o en algunos casos de dejar el trabajo, evitar el contacto directo con los clientes realizando trabajos administrativos o investigativos.

Los sujetos que están predispuestos a tener síndrome de burnout se encuentran con mayor frecuencia entre aquellas ocupaciones que hacen presentes la interacción directa con otras personas; podemos ver un claro ejemplo en las profesiones relacionadas con la salud,

organizaciones sociales o instituciones educativas, y son algunos de estos trabajadores los que pueden desarrollar sentimientos cada vez más negativos hacia las personas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) llegó a la conclusión de que entre el 5% y el 10% de los trabajadores de países sub desarrollados, padecen un nivel de estrés laboral crónico; mientras que en los países con gran expectativa de desarrollo serían entre el 20% y el 50% de los trabajadores. Debido a estos resultados, la OMS desarrolló estrategias para elevar ciertos estándares del departamento de Recursos Humanos en las empresas a nivel mundial; más específicamente aquellas que tienen contacto directo con otras personas, como por ejemplo (hospitales, clínicas, etc.). Todo ello con la finalidad de que colaboradores se encuentren cómodos y satisfechos con su remuneración, de la misma forma cuenten con óptimas condiciones de trabajo, tengan posibilidades de desarrollo tanto personal como profesionalmente, se desenvuelvan dentro de un buen clima y cultura organizacional. Cuando un trabajador percibe todas estas condiciones, la motivación y su destreza profesional se elevan, como resultado la productividad de la empresa también.

Existe también un modelo que menciona seis estadios consecutivos: en primer lugar, el Entusiasmo y dedicación. En segundo la Respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales. En tercer lugar, no hay una correspondencia entre el esfuerzo, los resultados y recompensas. En cuarto lugar, se abandona el compromiso e implicación en el trabajo. En quinto lugar, aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales. Por último, en sexto lugar el agotamiento y descuido (Farber, 1984).

El modelo procesual de Leiter y Maslach (1988) nos dice que la aparición del Burnout se origina en la ruptura del equilibrio entre las demandas de la organización y los propios recursos personales. Esto provocaría cansancio emocional en el trabajador, para luego experimentar el cinismo como una forma de afrontamiento.

Podemos decir que para explicar la evolución del síndrome de burnout identificamos tres dimensiones de las cuales la más relevante es la dimensión del agotamiento emocional y se refiere a la fatiga, paulatina pérdida de energía, etc. En segundo lugar, la dimensión de cinismo experimentada por el sujeto, nos menciona que es una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento; esta implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos hacia las propias personas a las que van dirigidos sus servicios, se expresan en forma de irritabilidad y respuestas hostiles. Finalmente, el problema para poder llegar a la ineficacia profesional en el trabajo es una respuesta negativa hacia sí mismo y el trabajo. El autoconcepto se ve deteriorado y es acompañado de sentimientos de poca pertenencia, de ser poco suficiente y de poca confianza en sus capacidades (Martínez, 2010).

Araquistain y Damis (2011) describen este agotamiento laboral en 3 partes: la primera, el agotamiento emocional, que no es nada más que la pérdida de motivación y energía en las obligaciones laborales. La segunda parte, despersonalización, que es el cambio de actitudes de un trabajador que puede generar un distanciamiento con su puesto laboral y como última parte está la baja realización profesional, que hace sentir al trabajador totalmente frustrado y puede llevarlo a fuertes cuestionamientos personales con una valoración muy negativa de él mismo y del trabajo realizado.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) señala que este síndrome netamente laboral nace dentro de las organizaciones provocando el desgaste de la salud en general, teniendo consecuencias muy graves en las personas que lo padecen. Estas consecuencias no sólo se dan dentro del círculo laboral, sino también dentro del familiar y social, llevando a una persona al deterioro de sus relaciones interpersonales a través de su ausentismo y disminución de autoestima.

Podemos decir que el síndrome de burnout es aquella condición experimenta un trabajador y que se caracteriza por una pérdida secuencial y progresiva del compromiso con sus

funciones como consecuencia de una prolongada exposición al estrés laboral. Aquí se está aceptando la secuencia cinismo, bajo logro personal y cansancio emocional.

Manzano (2008) es uno de los autores que nos habla acerca de la existencia de tres dimensiones del burnout, pero en otro orden. En primer lugar, se origina la ineficacia profesional para desarrollarse junto a la fatiga emocional. Debido a la persistencia en el tiempo de estas dos dimensiones el sujeto desarrolla actitudes de cinismo.

El interés acerca del Burnout ha ido incrementando con el tiempo debido principalmente a factores que Perlman y Hartman (1982) señalan como primordiales:

- Los servicios humanos fueron adquiriendo cada vez mayor importancia como partícipe de bienestar individual y social.
- La valoración y mayor exigencia que los pacientes, usuarios o alumnos hacían de los servicios sanitarios, sociales o educativos, fueron siendo tomados en cuenta.
- Los conocimientos por parte de los investigadores, acerca de los perjudiciales efectos del estrés en las personas y en los ambientes en los que participa el trabajador, fueron el inicio para continuar investigando aún más.

Factores de riesgo

Variables individuales. El síndrome de Burnout se da cuando el deseo y las expectativas que tiene un trabajador fracasan, lo cual le causa frustración. Además, cabe notar que el tener muy alta la motivación inicial, baja retribución económica independientemente de la jerarquía que ocupe y su educación, no sentirse incentivado ni reforzado en la organización, el mal uso de la logística y ser trabajador poco experimentado, son factores que precipitan la posibilidad de mostrar el síndrome.

Estabilidad laboral. Manzano (2008) nos habla de que el ser estable en un puesto laboral mejora el nivel de satisfacción personal. La investigadora señala que el grado de instrucción

se relaciona con mayor frecuencia e intensidad al desgaste emocional. La estabilidad emocional es de vital importancia para evitar desarrollar este síndrome.

Rol familiar. Los trabajadores que son padres de familia muestran ser menos proclives al burnout debido a que la motivación familiar hace que la resistencia al estrés sea mayor para afrontar los problemas y conflictos emocionales. Manzano (2008) por otra parte, manifiesta que muchas veces, cuanto mayor sea la cantidad de hijos, la persona presenta mucho mayor grado de estrés ocupacional.

Género: Referente a ello, se puede decir que las féminas son más proclives al desgaste profesional en relación a los hombres, pero cabe señalar que en el análisis de la correspondencia de estas variables se complejiza debido a elementos distorsionadores. Como podría ser el caso en donde, las mujeres pueden estar laborando en trabajos con baja o poca autonomía a diferencia de los hombres; influye también las diferencias familiares como el grado de instrucción y la remuneración.

Nivel de implicancia del trabajador: Este factor se presenta como un predictor importante del desgaste laboral junto con las estrategias de afrontamiento y balance de afectos. Además, influyen tipos de personalidad, por lo tanto, podemos hablar de una personalidad que tiene una predisposición resistente al estrés aunque el tipo de trabajo y sus condiciones son el origen del desgaste laboral, las propiedades personológicas tienen una importante influencia en las respuestas.

Horarios Laborables: Trabajos con turnos, rotaciones constantes, turnos nocturnos, prolongadas jornadas de trabajo o demasiadas horas extras, jornadas con horario no estipulado, etc. La cantidad de horas que duran los horarios y la frecuencia de rotación se relacionan positivamente con un mejor ajuste cardíaco, menores quejas sobre la salud, satisfacción laboral, mejor calidad de sueño, atención, rendimiento cognitivo y accidentes. En general, para la puesta en marcha de una labor considerando los horarios, turnos y frecuencia

de rotaciones es necesario considerar los elementos sociales y laborales junto con factores demográficos, ambientales y características y características individuales cuando se analizan las respuestas al trabajo (Martínez, 2010).

Principales dimensiones

Disminución de la eficacia profesional: Esta dimensión se hace más fácil explicarla a través de un ejemplo. Un cliente necesita una solución a la situación en la que se encuentra; entonces genera una gran cantidad de sentimientos a la vez: buenas expectativas para solucionar su problema, enojo, frustración, ansiedad, dolor, desesperación o indefensión por lo que está viviendo. Frente a tal circunstancia del cliente, si el que brinda la ayuda, que normalmente es el trabajador, no logra llegar a cubrir las expectativas generadas por el cliente aparecerá una respuesta de insatisfacción tanto en el usuario como para el trabajador. Casi siempre, la insatisfacción del trabajador pasa desapercibida. Pero si esta situación similar se empieza a repetir constantemente y a obtener resultados adversos, estos se van acumulando y la insatisfacción que se genera producto de la frustración se convierte, a medida que pasa el tiempo, en sentimientos y pensamientos pesimistas y poca confianza en el ejercicio de su labor.

Por eso mismo cuando algunas situaciones se dan con mayor frecuencia se observa en el trabajador un aumento de su estado de desmotivación, pudiendo llegar hasta sentimientos de fracaso e inadecuación en su carrera donde él mismo duda de su capacidad y calidad profesional (Román, 2003; Pera, 2002).

Agotamiento: frente a una circunstancia que presenta todo lo anteriormente mencionado, se acrecientan cada vez más los sentimientos de agotamiento emocional, fatiga, al extremo de sentir que es insoportable y de que no puede y/o no desea seguir con el trabajo, y se va formando sentimientos en la persona que le llevan a pensar que no está en la capacidad de

ofrecer algo propio a su trabajo, a sus colegas, a su familia ni así mismo. Esto produce sentirse poco satisfechos o infelices profesionalmente con los frutos de su trabajo y a presentar una clara tendencia a desarrollar sentimientos de inadecuación, fracaso laboral y pérdida de la autoestima. (Román, 2003; Pera, 2002).

Cinismo: Al final llegan a tener pensamientos pesimistas y sentimientos dañinos hacia los demás, mostrando una pérdida progresiva de sentimientos y emoción por su puesto de trabajo y sus necesidades, llegando a brindar un trato poco afable hasta uno de forma impersonal, sosa, sin hay contacto visual y dejando de lado la interacción personal y mostrando en todo momento actitudes no deseables (Pera, 2002; Hernández 2004).

Signos y Síntomas

La evolución del burnout depende del tipo de personalidad de la persona y por otro lado también dependerá de la organización donde labore. En lo concerniente a la personalidad del trabajador, se reconoce a sujetos con personalidad tipo A, un locus de control externo y bajo control emocional, son los trabajadores que tienen mayor riesgo de presentar el síndrome.

Estos dos definitivamente son elementos a tomar en cuenta que influyen en la evolución o en el incremento paulatino de la gravedad del síndrome. Hernández (2004) nos habla de grados que en la actualidad son tomados en cuenta:

Primer grado. signos y síntomas de fatiga eventuales y poca duración que a medida que se desarrollen distracciones y hobbies poco a poco desaparecen.

Segundo grado. Los síntomas son más intensos y frecuentes son cada vez más difíciles de sobrellevar estas reacciones. La ansiedad que se experimenta por hacer bien la labor adquiere un papel central, junto a esto quien padece el síndrome se vuelve negativo en su interacción con colegas y usuarios.

Tercer grado. Hay persistencia de los síntomas, acompañado de dificultades psicológicas y somáticas acercándose bastante a una depresión, las causas parecen no tener explicación. El sujeto se aparta y deja de lado las interacciones interpersonales. Aparecen y se agravan las dificultades en la familia. Se puede enumerar algunos signos:

- Somáticos: cansancio, dificultades de sueño, migrañas, impotencia, problemas gastrointestinales, dolores musculares, etc.
- Emocionales: cólera, ansiedad, tristeza, desilusión, etc.
- Conductuales: ataques a compañeros, paranoia, cinismo, drogodependencia, etc.
- Relacionados con el trabajo: ausentismo, baja productividad, hurtos, etc.
- Interpersonales: mutismo selectivo, distracción, aislamiento.

La lista de síntomas psicológicos que pueden originar este síndrome es larga, pudiendo ser leves, moderadas, graves o extremas. Uno de los principales síntomas de carácter leve pero que sirven de primer indicio de alarma, es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado, se presenta a través de un distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en una persona llena de sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Los síntomas graves se expresan a través del abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas y otros síntomas. Es la repetición de los factores estresantes lo que conforman el cuadro crónico, que genera baja autoestima, un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estado de neurosis. En algunos casos, psicosis con angustia y/o depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en casos extremos a ideas francas de suicidios (Brenninkmeijer y Van Yperen, 2010).

Martínez (2010) reafirma el mismo proceso del síndrome mencionando cuatro niveles:

Forma leve: los sujetos tienen manifestaciones somáticas, vagos o inespecíficos (cefaleas, dolores de espalda, lumbalgias), afecta progresivamente la labor del trabajador.

Forma moderada: experimenta problemas para dormir, desatento en la labor y en la concentración en otras actividades, se puede hacer uso de medicación auto suministrado.

Forma grave: ausentismo, rechazo de las labores que se le asignan, cinismo. Pueden hacer uso de drogas permitidas o de fácil acceso.

Forma extrema: nula interacción con las personas, crisis personales, depresión crónica e ideación suicida.

Algunas Teorías explicativas del síndrome de Burnout

Teoría de la Competencia Social de Harrison

Esta teoría (como se citó en Carlin y Garcés de los Fayos, 2010) nos dice que la eficacia y la productividad van muy de la mano con las competencias personales del trabajador, ambos son los dos factores primordiales que están asociados al síndrome. Dentro del ambiente y entorno laboral, un trabajador diferencia los factores que lo ayudan en el cumplimiento de sus tareas diarias y por otro lado los que pueden ser una barrera para alcanzarlos. Al principio, la motivación que tiene la persona predecirá en gran medida la eficacia y productividad en el logro de sus objetivos laborales.

Si en el contexto laboral predominan los factores de ayuda, la productividad incrementará y los sentimientos de competencia social de la persona también; como consecuencia a ello la motivación laboral se elevará. Sin embargo, cuando el trabajador se tropieza con factores de barrera que le impiden trabajar como le gustaría, ocurre todo lo contrario, se crean sentimientos de ineficacia e inutilidad por no cumplir con sus objetivos propuestos, afectando de manera negativa las ganas de seguir adelante.

Si todo lo escrito anteriormente, se mantiene por un largo periodo de tiempo nace el síndrome de burnout, facilitando la expansión de los factores de barrera. Con ello, los sentimientos de eficacia y las competencias personales disminuyen hasta el punto que pueden ser imperceptibles para la persona.

Teoría de la autoeficacia profesional

Para algunos autores, la autoconciencia que posee una persona es imprescindible para la aparición del síndrome. Se refiere principalmente a la capacidad que tiene la persona de medir sus niveles de estrés que puede ser originados por realizar una labor o tarea específica. Cuando los recursos no están al nivel de las demandas requeridas existe una discrepancia, esto puede generar mayor estrés en la persona lo que afectará de una forma negativa en su autoestima, autovaloración ocasionando bajos sentimientos de realización personal en el trabajo.

Cuando el logro de objetivos se ve frustrado y esto se repite por un gran periodo de tiempo, los trabajadores tienden a solucionar esta situación aislándose de una forma mental y/o conductual de ese contexto. Las personas que no tienen desarrollada la capacidad de inteligencia emocional, son los más propensos a tener una experiencia de desilusión, pérdida, desmotivación, frustración y por consiguiente el síndrome de burnout (Mingote y Pérez, 1999).

La teoría de Burnout de Maslach y Jackson.

El síndrome de burnout consiste en una sensación de estrés permanente y un gran agotamiento psicológico que lleva a la persona a una incapacidad para adecuarse a las exigencias laborales. En otras palabras, es la existencia de una interacción negativa entre la organización, el empleado y sus compañeros de trabajo. Acerca de las 3 dimensiones propuestas, cada una de ellas está relacionada al grado de compromiso que tiene el

colaborador con su centro laboral y todo lo que conlleva dicha interacción (Leiter y Maslach, 1988). Es por eso, que cada dimensión va muy de la mano con el nivel de compromiso laboral que es afectado.

Cuando un trabajador tiene una sobrecarga laboral, muchos de ellos tienen un distanciamiento cognitivo y emocional debido al cansancio extremo en el que se encuentran. La despersonalización, que es manifestada en reacciones negativas hacia su centro laboral, busca distanciar a la persona de ciertos aspectos del trabajo con el fin de restaurar la equidad entre lo que el trabajador y la organización aportan a la relación (Gómez y Ruiz, 2014). Este tipo de comportamientos y actitudes reducen la eficacia laboral y la productividad del profesional, como consecuencia a ello se producen daños a nivel físico, social, psicológico y emocional.

Por esto y más, Maslach ha planteado factores que intervienen en el compromiso laboral, así como también en la prevención, aparición y ausencia del síndrome. Estos son: carga de trabajo, control, horarios, compañeros de trabajo, pero sobre todo congruencia entre el trabajo y la persona.

Cuando la carga de trabajo ya excede los límites acordados, al trabajador se le niegan las posibilidades de descansar, de recuperarse para estar listo y afrontar una nueva responsabilidad; la consecuencia de esto es que la capacidad de afrontamiento se ve cada vez más reducido hasta llegar al punto en que se desgasta completamente. Si esta demanda de trabajo ocurre con muy poca frecuencia, el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout también es bajo y si la carga laboral es la acordada desde un comienzo, es muy positivo para la persona ya que promueve el desarrollo de habilidades de afrontamiento.

Cuando la persona tiene ambigüedad de rol, es decir no tiene claro cuáles son sus funciones, es donde sale a relucir el factor control. Dicho factor, se ha asociado en gran medida con la dimensión de desgaste.

Los sentimientos de eficacia profesional tienen bastante relación y se incrementan con la recompensa percibida por la persona, sea social o material, o también cuando surgen más oportunidades de trabajo.

El apoyo brindado por parte de los compañeros de trabajo como jefes y colegas se relaciona positivamente con el desempeño y productividad del trabajo. Justamente de eso se trata la comunidad, del valor que dan las relaciones que el colaborador establece con el resto de miembros de la organización.

El modelo de Maslach plantea en que cuando un trabajador experimenta mucha incongruencia entre sus expectativas y la realidad laboral, existe una mayor tendencia a desarrollar el síndrome de Burnout, si por el otro lado existe una mayor congruencia, se desarrolla una tendencia al compromiso y a seguir creciendo tanto personal como profesionalmente. La incongruencia nace cuando al trabajador se le dificulta cumplir con las exigencias del trabajo; si para ese punto, el trabajador ya ha desarrollado una de las tres dimensiones del síndrome, esa incongruencia es lo que puede provocar que se manifieste el burnout en su totalidad. Si por el otro lado, la persona tiene mayor porcentaje de congruencia, el síndrome puede resolverse mucho más rápido.

Manejo del síndrome de Burnout

Para poder lidiar con esta condición, según Martínez (2010) el primer cambio que debe existir es el de uno mismo, una gestión individual donde el trabajo de mayor calidad y no de mayor duración es realizar algunos cambios que puedan lograr que el trabajo ocasione menos estrés y sea más eficiente. Algunas estrategias que pueden ser de utilidad se mencionan a continuación:

- Establecer objetivos posibles y realistas, procurando que sea afines con nuestras capacidades y nuestras limitaciones.

- Hallar nuevas formas de realizar el mismo trabajo, alejarse de la monotonía, ya que estímulos novedosos proporciona una mayor percepción de autonomía personal.
- Gestionar adecuadamente su tiempo, ya que esto brinda la oportunidad para tener un descanso o para reflexionar, antes de dar una respuesta reactiva.
- Intentar tomarse las situaciones de manera menos personal, ya que la fatiga emocional se incrementa cuando uno se implica demasiado con los problemas o dificultades del trabajo sea cual fuere.

Algunas de las investigaciones encontradas revelan los hallazgos encontrados en diferentes lugares en relación de Burnout con otras variables. Por ejemplo, Facal (2012) concluye que el 66.7% de los trabajadores de los servicios sociales comunitarios de la Comarca de Santiago, España, presenta grados elevados de Burnout en alguna de sus tres dimensiones, siendo la dimensión que predomina, el Agotamiento Emocional.

En Lima, gran parte de los estudios sobre el estrés han mostrado un corte clínico donde el burnout ha sido uno de los temas más investigados. Ponce Díaz, Bulnes Bedón, Aliaga Tovar, Atalaya Pisco y Huerta Rosales (2014), sus resultados fueron El 46.3% de los profesores tienen "burnout" en niveles significativos (alto), 46.4% se encuentran en una fase inicial, 7.3% se encuentran en la fase intermedia y establecieron importantes diferencias en la según especialidad, género y práctica del deporte, concluyendo que este síndrome no sólo depende de las condiciones laborales sino también de factores extra organizacionales.

En la Investigación realizada por Huerta (2007) se encontró que, la dimensión de cansancio emocional en los profesionales obtiene un nivel alto; la de cinismo se halló en un alto nivel, también, y la eficacia profesional con un nivel moderado. Todo esto llevo a determinar que en un 43.3% presentaba el Síndrome de Burnout.

En cuanto al estudio realizado por Zavala (2013), se observa que el 25% del personal de salud tiene niveles altos de riesgo de Burnout, siendo el nivel más alto la dimensión de

cinismo. Si se analiza por dimensiones, el hallazgo sería el siguiente: las actividades más frecuentes que causan la presencia del síndrome en cuanto a la dimensión de cansancio emocional (AE), están relacionadas al cansancio después de la jornada de trabajo y trabajar con mucha gente. Para la dimensión de Cinismo (C), se encuentra que la reiteración de ésta está ligada directamente a trabajar con mucha gente.



Hipótesis

Existe una correlación positiva significativa entre Acoso Laboral y Síndrome de Burnout en una empresa transnacional.



Capítulo II

Diseño Metodológico

Tipo de investigación

La presente investigación es de nivel correlacional, este se aplica en los casos donde se investiga las relaciones de las variables basándose en observaciones o mediciones de interés (Cozby, 2004).

Instrumentos

La técnica utilizada es la aplicación de cuestionarios administrada de manera colectiva.

Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico LIPT-60.

El Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60) es la versión española que viene a modificar método de Leymann original (LIPT-45) creada por el Instituto de Psicoterapia e Investigación de Madrid en 1999. La versión modificada fue creada por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2005) cuando detectan nuevas estrategias de acoso laboral que no están incluidas en la lista de Leymann. Esta nueva escala deja de ser dicotómica, y se convierte en tipo Likert aumentando 15 ítems nuevos y proporciona la posibilidad de respuesta del cuestionario añadiendo grados de intensidad a las conductas recibidas en un rango, desde cero (la conducta no ha tenido lugar, no la ha experimentado) hasta cuatro (conducta experimentada con intensidad máxima). Por tanto, se obtienen tanto la frecuencia como la intensidad de las estrategias de acoso percibidas por los trabajadores.

Además deben calcularse 3 variables de conjunto: en primer lugar, se encuentra el NEAP (Número de Estrategias de Acoso Psicológico), que es el conteo simple de todas las respuestas distintas de cero; en segundo lugar, el IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico), que se obtiene sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y

dividiendo esta suma entre el número total de estrategias consideradas en el cuestionario, es decir, entre 60 (o el número de respuestas contestadas); y por último, el IMAP (Índice Medio de Intensidad de las Estrategias de Acoso Psicológico Experimentadas) el cual se obtiene dividiendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el número total de respuestas positivas. Este número viene determinado por el NEAP.

Sus principales características son:

- Tiene una duración variable, aproximadamente entre 10 y 20 minutos.
- Su área de aplicación es en adultos o personas en edad laboral.
- La finalidad de esta prueba es la valoración de las estrategias de acoso psicológico en el trabajo.
- El cuestionario cuenta con 6 sub-escalas: desprestigio laboral (DL) con 14 ítems, entorpecimiento del progreso (EP) con 7 ítems, bloqueo de la comunicación (BC) con 9 ítems, intimidación encubierta (IE) con 7 ítems, intimidación manifiesta (IM) con 6 ítems y desprestigio personal (DP) con 7 ítems..
- Para comprobar la validez del instrumento se hizo una prueba piloto en la investigación “Acoso moral y Satisfacción Laboral” realizada en la ciudad de Arequipa. Esta aplicación fue hecha a 60 personas que presentaban características similares a la población del estudio.
- De los resultados obtenidos en las pruebas tomadas, se obtiene una confiabilidad de 0.89, por lo que se afirma que el instrumento es fiable y aceptable para utilizar en nuestro contexto.

Inventario de Maslach para Burnout

La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson (1986) con un Enfoque prioritariamente asistencial, y tomo como nombre MBI-HSS (Human Services Survey).

De hecho, los estudios con el MBI, y con los tres factores originalmente propuestos por este instrumento – cansancio emocional, despersonalización y realización personal - cuando se aplicaban a poblaciones no asistenciales resultaban ambiguos y confusos.

Aunque en el mismo manual de la segunda edición se sugería la conveniencia de desarrollar otra forma del MBI para aplicar a poblaciones no asistenciales, es probablemente en la obra editada conjuntamente por Schaufeli, en el año 1993, dónde se encuentran los primeros elementos de la reelaboración del constructo al insistir en el síndrome como un proceso profesional (Professional Burnout) y en el proceso como algo que puede derivarse de cualquier actividad profesional e incluso no profesional.

En la parte tercera edición del manual, titulada “MBI-General Survey”, (Maslach, Jackson y Leiter, 1996) se redefine el término “burnout”, y toman a este instrumento como una medida genérica que es útil para medir el síndrome en todo tipo de trabajos. Aunque todavía consta de las 3 sub-escalas, los ítems se redujeron a 16, y sus dimensiones se describen como eficacia profesional (6 ítems), agotamiento (5 ítems) y cinismo (5 ítems).

La traducción y adaptación al español de esta prueba fue publicada en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, los autores fueron Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró en el año 2000.

Sus principales características son:

- Es una escala tipo Likert con 7 grados de frecuencia que van desde cero '0' (nunca) a '6' (siempre).

- Si sumamos las puntuaciones altas de las dimensiones de Agotamiento y Cinismo con una puntuación de Eficacia baja, darán como resultado un índice de burnout.
- El puntaje de cada una de las tres dimensiones se obtiene de sumar los puntajes de cada escala y se divide el resultado por el número de ítems de todas ellas.

La confiabilidad de este instrumento fue dada por la investigación de Iquira y Barrera (2017) encontrando una consistencia interna Alfa de Cronbach de 0.769.

Población y Muestra

Población.

Está constituido por todos los trabajadores que laboran en una empresa reconocida dedicada al rubro manufacturero en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa, en el año 2018.

Muestra.

El tamaño de la muestra es de 98 empleados; en donde se encontraron 7 de sexo femenino (7.15%) y 91 de sexo masculino (92.85%). Las edades de los colaboradores oscilan entre 21 y 60 años, los mismos que fueron elegidos siguiendo el procedimiento de muestreo de juicio o criterio que se planteó para la realización de la investigación. Las edades de toda la muestra estarán distribuidas en dos rangos, que según la teoría del Desarrollo Humano de Papalia, Feldman, Martorell, Berber y Vázquez (2012) son: edad adulta temprana (21 a 39 años) con un porcentaje que representa el 69.38% y edad adulta intermedia (40 a 65 años), siendo también un 30.62%.

Cabe mencionar que para un mejor análisis de los resultados se tomó en consideración para nuestra muestra a la totalidad de la población.

Estrategias de recolección de datos

Para la aplicación de los instrumentos se coordinó con el Analista de Recursos Humanos de la empresa, el cual nos proporcionó un ambiente para la aplicación de los mismos. Se dividió la toma de pruebas en 4 días distintos para abarcar tanto al personal operativo como administrativo. Reunimos a los trabajadores en el directorio y se repartió el Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico LIPT-60. El cuestionario se aplicó de manera anónima en un periodo de tiempo de 20 minutos en promedio, tiempo variable. Se procedió a hacer lo mismo con la aplicación Cuestionario Maslach de Burnout, en un periodo de tiempo de 15 minutos en promedio. En todas las sesiones se entregó el material de forma indiscriminada.

Criterios de Procesamiento de la Información

Los resultados obtenidos de ambos instrumentos se tabularon y se procesaron las puntuaciones obtenidas en una matriz de Microsoft Excel. Se finalizó llevando a cabo la relación de los puntajes obtenidos de los trabajadores entre las variables.

El análisis estadístico se realizó con la medida de Coeficiente de Correlación de Pearson, la cual nos sirve para determinar si existe o no relación entre alguna entre las dos variables de nuestra investigación. Se asume que existe relación cuando la Probabilidad de Error P es menor a 0.05 (margen de error de 5%). Se elaboraron tablas simples y de doble entrada, así como también los gráficos correspondientes a cada una de ellas tomando en cuenta las variables de estudio.

Capítulo III

Resultados

Descripción de los resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados estadísticos de “Acoso Laboral” y de “Síndrome de Burnout” con sus respectivas dimensiones, cuyos datos han sido analizados tanto cualitativa como cuantitativamente, así mismo se halló el grado de correlación para poder cumplir los objetivos de la investigación. También se realizó un análisis de estadísticos descriptivos a las variables para determinar el comportamiento de los datos y tendencias.

Tabla N°1

Categoría de Acoso Laboral General en Trabajadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	41%
Moderado	58	59%
Alto	0	0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla general para Acoso Laboral, el 59% de la población se ubica en la categoría moderado y el resto del total, 41%, se concentra en la categoría bajo, es decir, los trabajadores de la empresa perciben la presencia de conductas irracionales, dirigidas hacia un individuo o colectivo de ellos dentro del ámbito laboral, las cuales generan un riesgo a la salud y seguridad.

Tabla N°2

Categoría de Acoso Laboral por cada Dimensión

	Acoso Lab		D. L.		E. P.		B.C.		Int. E.		Int. M.		D. P.	
Categoría	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	40	41%	36	37%	76	78%	39	40%	72	73%	77	79%	89	91%
Moderado	58	59%	62	63%	22	22%	59	60%	26	27%	21	21%	9	9%
Alto	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla se muestran las 6 dimensiones de Acoso Laboral y se observa que la que más predominancia tiene en los trabajadores es la de Desprestigio Laboral, obteniendo un 63%, ubicándose en el nivel Moderado con 62 casos presentados, muy cercana a esta se halla la dimensión de Bloque de la Comunicación con un 60% dentro de la organización con 59 casos. Esto nos da a conocer que el mayor problema identificado es con respecto al acoso se debe a que los empleados perciben críticas a su labor, que evalúan sus capacidades de manera injusta o malintencionada.

Nota: Desprestigio Laboral (DL), Entorpecimiento del Progreso (EP), Bloqueo de la Comunicación (BC), Intimidación Encubierta (IE), Intimidación Manifiesta (IM) y Desprestigio Personal (DP).

Tabla N° 3

Categoría de Acoso Laboral por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	45%	14	35%
Moderado	32	55%	26	65%
Alto	0	0%	0	0%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla de acoso laboral por grupo etario muestra que en el grupo de edad adulta temprana el nivel es moderado como un 55% y bajo con un 45% mientras que en el grupo de la edad adulta intermedia se muestra un 65% en la categoría moderado y 35% en la categoría bajo.

Tabla N°4

Categoría de Síndrome de Burnout General en trabajadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%
Bajo	24	24%
Medio	29	30%
Alto	45	46%
Muy Alto	0	0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar el análisis categórico de la variable Burnout, encontramos que la mayor concentración porcentual se ubica en la categoría de alto, con un 46%, es decir, que los trabajadores miembros de la muestra registran sintomatología que corresponde al desgaste laboral, esto debido a que perciben un desequilibrio entre las demandas de la organización y sus competencias y recursos.

Tabla N°5

Categoría de Síndrome de Burnout por cada Dimensión

	Burnout		Agotamiento		Cinismo		Eficacia Profesional	
Categoría	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Muy Bajo	0	0%	6	6%	0	0%	0	0%
Bajo	24	24%	23	23%	11	11%	42	43%
Medio	29	30%	28	29%	61	62%	11	11%
Alto	45	46%	32	33%	26	27%	45	46%
Muy Alto	0	0%	9	9%	0	0%	0	0%
Total	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla observamos las 3 dimensiones de Síndrome de Burnout y se registra que la mayor concentración porcentual en los empleados es la dimensión de Eficacia Profesional, obteniendo un 43%, ubicándose en la categoría Bajo con 42 casos. Cabe mencionar que otro porcentaje alto es de la dimensión de Cinismo con un 62% en el nivel Moderado con 61 casos. Esto se traduce situaciones donde la víctima experimenta sentimientos de desmejora en su competencia y productividad, por consecuencia, siente un autoeficacia disminuida.

Tabla N°6

Síndrome de Burnout por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%	0	0%
Bajo	6	10%	18	45%
Medio	26	45%	3	8%
Alto	26	45%	19	48%
Muy Alto	0	0%	0	0%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla de síndrome de burnout por grupo etario se muestra que en el grupo de edad adulta intermedia se concentra el mayor porcentaje, ubicado en la categoría alto con un 48% mientras que el menor nivel se encuentra en la categoría bajo del mismo grupo etario, con un 45%. Esto nos da a entender que en el mismo segmento de edades se tiene percepciones polarizadas sobre el tema. Según la Teoría Psicosocial de Erickson en este grupo de Edades se da la crisis de Generatividad vs. Estancamiento (Bordignon, 2005).

Tabla N°7

Acoso Laboral por Síndrome de Burnout segmentado por grupo etario

Categoría		Edad Adulta Temprana						Edad Adulta Intermedia					
		Acoso Laboral											
		Bajo		Moderado		Alto		Bajo		Moderado		Alto	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Síndrome	Bajo	2	8%	4	13%	0	0%	8	57%	10	38%	0	0%
de	Medio	15	58%	11	34%	0	0%	1	7%	2	8%	0	0%
Burnout	Alto	9	35%	17	53%	0	0%	5	36%	14	54%	0	0%
Total		26	100%	32	100%	0	0%	14	100%	26	100%	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que para el grupo etario de edad adulta temprana concentra el mayor porcentaje en la categoría medio de síndrome de Burnout y bajo de acoso laboral con un 58%; mientras que, en el mismo grupo etario, el nivel moderado de acoso laboral cruzado con el nivel alto de Síndrome de Burnout tiene un 53% (no se registran casos para la categoría alto de Acoso laboral). Para el grupo de edad adulta intermedia destaca el nivel bajo de Síndrome de Burnout y Acoso laboral mostrando un 57%, seguido del 54% en la categoría moderado de Acoso Laboral y alto en Burnout (no se registran casos de acoso laboral alto).

Tabla N°8

Correlación de Pearson entre Síndrome de Burnout y Acoso Laboral

Variables		Síndrome de Burnout	Acoso Laboral
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	1	,388**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Acoso Laboral	Correlación de Pearson	,388**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar el análisis de la correlación de Pearson entre el síndrome de Burnout y el acoso laboral, identificamos que la misma es positiva significativa baja, con un coeficiente $r=0.388$, siendo el nivel de significancia asintótica bilateral $p<0.01$, lo que indica que a mayor nivel de acoso laboral entonces mayor será el nivel de síndrome de burnout en la empresa transnacional, aceptando así la hipótesis de investigación.

Discusión

Los ambientes laborales psicológica y mentalmente saludables deberían ser considerados como un derecho básico para los trabajadores de las organizaciones actuales. Mucho se habla de este tema con respecto a las sociedades desarrolladas e industrializadas de la actualidad, pero ¿realmente cuánto se investiga o se legisla sobre el tema? Estrés y sobrecarga laboral, desmotivación, ansiedad, insatisfacción, acoso y hostigamiento son algunos de los factores y síndromes que actualmente están afectando a las organizaciones en las cuales nos desenvolvemos, pero que no engloban totalmente los problemas.

Si se toma en cuenta la realidad actual, no sólo de las organizaciones, sino también de la investigación sobre éstas y el trabajo en ellas, no es de extrañar que el grueso de los conocimientos generados provenga principalmente de una preocupación por los efectos de los síndromes organizacionales sobre la producción y no tanto, así como los efectos que puedan tener sobre los recursos humanos.

Esta es una de las razones por las que los síndromes organizacionales de este tipo requieren de una investigación con un enfoque metodológico proveniente de las teorías relacionadas con la salud laboral.

Cuando se habla de síndromes organizacionales es necesario considerar que se manifiestan en organizaciones que, de no ser por ellos, deberían ser consideradas como “sanas”. Pero ¿cómo se identifica una organización saludable en primer lugar? ¿O siquiera existe? La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) define a la salud como “un estado completo de bienestar físico, psicológico y social que va más allá de la mera ausencia de enfermedades o afecciones” y en esto es precisamente en lo que se basa la definición de salud para el ámbito organizacional también. Según Willson et al.. (2004) las organizaciones saludables “son aquellas organizaciones caracterizadas por invertir esfuerzos de colaboración, sistemáticos e intencionales para maximizar el bienestar de los empleados y la productividad,

mediante la generación de puestos bien diseñados y significativos, de ambientes sociales de apoyo, y finalmente mediante las oportunidades equitativas y accesibles para el desarrollo de la carrera y del balance trabajo-vida privada”. Para Gimeno, Pinazo, García y García (2008) las organizaciones saludables deben buscar maneras alternativas en las que se promueva la salud y la seguridad, desempeñándolas como condiciones obligatorias para adquirir y ofrecer productos y servicios; y debe apostar por el bienestar físico, psicológico y social de sus miembros. Y para lograr esto, la organización debe controlar y equilibrar sus factores políticos, económicos, sociales, culturales, ambientales, comportamentales y biológicos. Con toda lo que implica no es de extrañarse que el concepto de organizaciones saludables no sea de conocimiento general para todas las organizaciones, las cuales deberían de considerarlo, sobre todo, para las tareas sistemáticas de la gestión organizacional enfocadas a la producción empresarial.

Desde el punto de vista de la psicología organizacional positiva se puede retomar otro enfoque, uno menos centrado en la empresa y más en el trabajador. Las organizaciones modernas cada vez más aprecian la proactividad en sus empleados como una competencia, la idea de que ellos se hagan responsables de su propio desarrollo de carrera representa un ideal que se enlaza directamente con la excelencia empresarial, y esto solo puede conseguirse si se posee una fuerza laboral saludable al estilo tradicional, o sea, empleados satisfechos con sus empleos, sin sobrecarga y estrés laboral y que no se ausenten de sus puestos (Salanova, 2008). Para lograr este objetivo la organización debe enfocar sus recursos en lograr el funcionamiento óptimo a nivel individual, grupal, intergrupal, organizacional y social, y entender correctamente la relación existente entre trabajo y salud, dos conceptos que hoy en día es difícil relacionar de una forma natural, pues el trabajo y las organizaciones son más bien vistos como conceptos tóxicos, donde los esfuerzos y las prácticas administrativas no se enfocan hacia la salud del capital humano (Salanova, 2008).

Con base en lo anterior es necesario decir que las condiciones laborales en las que se desarrolla cada persona son una gran e importante parte para definir la calidad de vida que lleva, a este concepto se le conoce como calidad de vida laboral y se establece en el equilibrio entre la vida profesional y la vida privada y las necesidades individuales y las organizacionales (Gimeno et al., 2008). Cuando la organización provoca el desequilibrio de estos ejes no sólo hablamos de una organización tóxica, sino que también de una forma de violencia, de una agresión hacia el capital humano, pues éste se ve en la necesidad de aumentar la auto exigencia y esto trae consigo múltiples padecimientos organizacionales, que en un no muy largo plazo se derivan en los síndromes que son la base del presente estudio.

Muchas características del mobbing son comunes con las del síndrome de burnout, que en sí es un problema organizacional con más trayectoria y campo de estudio. Esto se produce posiblemente porque existe una diferencia entre lo que es el burnout como estado (que puede confundirse en víctimas y/o victimarios del mobbing) y como proceso, porque cuando se habla de burnout como estado se habla de un conjunto de sentimientos y conductas asociadas y derivadas del estrés laboral, y si nos referimos a él como proceso se dice de todo un mecanismo de afrontamiento del estrés con fases de desarrollo (Carlin y Garcés de los Fayos, 2010).

Hasta hace no mucho tiempo cuando se hablaba de riesgos laborales, se consideraba como tal, los derivados de la construcción, mineros, industria química... es decir aquellos riesgos que en principio se ven como habituales, pero se ha comprobado que existen otros, más complicados de detectar y de evaluar, que tienen serios riesgos para la salud como son el estrés laboral, y síndromes asociados. Circunstancias y situaciones como las relaciones interpersonales en el trabajo con compañeros problemáticos, sobrecarga de trabajo, aburrimiento, doble jornada laboral en madres trabajadoras, trabajo a turnos y horarios

nocturnos, precariedad en el empleo, ...etc., pueden provocar estrés laboral, que si no se afronta adecuadamente puede ser muy perjudicial para la salud del trabajador.

Las exigencias de la sociedad competitiva en la que nos movemos conlleva en muchas ocasiones a asumir más responsabilidades de las que podemos cumplir, pagando un alto precio por cumplir esos roles, lo cual no es tomado en cuenta pues se superpone el beneficio económico que se puede obtener de ese esfuerzo generado.

A pesar de estas aproximaciones es clara la falta de estudio acerca del tema. Las investigaciones al respecto, en su mayoría identifican al burnout como una de las muchas consecuencias del mobbing. A lo largo de toda la revisión bibliográfica sólo en una investigación se sostiene como relevante el considerar que la despersonalización e insatisfacción podían relacionarse con el fenómeno del acoso laboral obteniendo resultados positivos (García, Llor Esteban, García Izquierdo y Ruiz Hernández, 2006).

El Acoso Laboral está caracterizado por la constante repetición de una serie de conductas irracionales, dirigidas hacia un individuo o colectivo de ellos pertenecientes al ámbito laboral que generan un riesgo a la salud y seguridad.

En cuanto a nuestro primer resultado (Tabla 1), al hacer el análisis acerca de cuál es el nivel de acoso laboral de la organización, nuestro resultado fue nivel moderado. Estos datos coinciden con los encontrados por Peralta (2006), en donde la autora afirma que el nivel promedio de acoso laboral que encontró en sus estudios de caso a través de las entrevistas también fue de nivel moderado.

Al realizar el análisis de dicha variable y sus indicadores (Tabla 2), tenemos como resultado Desprestigio Laboral, como lo hemos visto, la mayoría de trabajadores sienten que critican su trabajo, calumnian y murmuran a sus espaldas, se evalúa su trabajo de manera injusta, informan mal sobre su permanencia y dedicación, entre otras. Estos datos coinciden

con los encontrados por Yarasca (2015) donde su estudio acerca de la incidencia del mobbing reveló que la dimensión más alta de acoso laboral fue desprestigio laboral y ese uno de los aspectos más resaltantes que refieren los empleados; sin embargo, en lo que si difiere de nuestros resultados es que nuestra dimensión de desprestigio laboral fue mayor en el grupo de edad adulta intermedia (73%) y no en la edad adulta temprana como dice el otro autor. Esto puede deberse a que la muestra y el contexto en el cuál evaluó fue distinto, en cuanto a la población del autor estamos hablando de médicos y enfermeras, el ambiente es distinto, las exigencias laborales también, ellos trabajan día y noche siempre en contacto con personas de distintas edades con distintos requerimientos; es por eso que para el autor, la dimensión de desprestigio laboral incurre más en la edad adulta temprana porque hay un número limitante de médicos en cada área y los están evaluando constantemente, y cuando son personas que recién están empezando en el mundo laboral tratan de ganarse un lugar; la inexperiencia en este tipo de situaciones muchas veces gana y la ambición se eleva para demostrar quién es el mejor y quien merece quedarse.

Otra de las formas de acoso registradas en los resultados es la dimensión de incomunicación o bloqueo de la comunicación donde se encontró un nivel moderado con un 60% lo que nos da a entender que definitivamente existen problemas de comunicación sea dentro y/o fuera de la empresa. Basándonos en los resultados obtenidos y de acuerdo con Meliá, Sempere y Romero en su estudio realizado en el año 2004, afirman que la presencia de esta dimensión de acoso dentro de las organizaciones puede deberse a la necesidad de “poder” de quien la aplica, en esta parte de la investigación se habla mucho acerca de la conocida “ley de hielo”, en donde quien la inicia y convence a los demás de unirse, muy en el fondo es porque tiene un vacío que llenar, y su forma de hacerlo es aparentando poder y ejerciendo miedo a personas que él/ella consideran inferiores y/o débiles. Todo ello genera un clima de tensión y es donde la persona empieza a generar los primeros síntomas que están

considerados como inicio del Síndrome de Burnout, es decir: falta de ganas de ir a trabajar todas las mañanas, mala relación con compañeros de trabajo, algunos síntomas físicos como son dolor de cabeza, entre otros. Todos ellos incluidos en la segunda fase del proceso de desarrollo del síndrome de burnout llamada “Fase de estancamiento”. Edelwich y Brodsky (citado en Bosqued, 2008).

Cabe considerar que no se encontraron hallazgos relevantes en cuanto a la dimensión de entorpecimiento del progreso ya que esta solo concentró un 22%. En cuanto a las dimensiones de intimidación encubierta y manifiesta lo niveles también fueron bajos con 27% y 21% respectivamente. Estos resultados difieren a los encontrados por Carrera (2012) ya que en su investigación, la dimensión de intimidación encubierta es la que más alto puntaje tuvo con 61% debido a que las conductas características de la dimensión, normalmente las realizan los superiores, cuando ven al trabajador como una próxima amenaza o competencia y tienen miedo a ser removidos o revocados en su puesto por nuevos talentos.

En relación a los tipos de acoso laboral que suelen presentarse según el Ministerio de Empleo y Seguridad Social de España en el año 2017 realizó una publicación acerca de los riesgos psicosociales y acoso laboral, en la gran mayoría de casos, el acoso laboral encontrado en nuestra investigación pertenece al tipo de acoso horizontal. Casi el acoso vertical ascendente y/o descendente es inexistente ya que los casos de acosos observados sobre todo en las dimensiones de desprestigio laboral y bloqueo de la comunicación son entre trabajadores del mismo puesto o de la misma jerarquía. Al respecto, podemos reafirmar dicha información con el estudio de Trigozo (2018). El autor tuvo una muestra parecida a la de nosotras, encontrando que en el laboratorio farmacéutico donde realizó su investigación el

52% de los trabajadores, padece un acoso laboral de tipo horizontal y 23% tipo vertical descendente, recalando que fue la envidia el factor desencadenante de ello.

En cuanto al grupo etario (Tabla 3), los adultos intermedios son quienes perciben con mayor intensidad la utilización de recursos que desacreditan o desprestigian a través de rumores calumnias minimizando y ocultando su desempeño, del mismo modo son más receptivos al momento de identificar algunas acciones amenazantes que se realizan de forma encubierta, es decir, donde es difícil encontrar a los responsables específicos. En este aspecto no se encuentra mucha bibliografía que realice la compasión de este tipo, pero puede deberse al hecho de que las personas de mayor edad suelen encontrarse más preocupadas por la posibilidad de ser despedidos, justamente por el grupo etario al que pertenecen, a diferencia de los jóvenes quienes se considera tienen mayor posibilidad de encontrar un empleo nuevo en caso de despido.

Al realizar el análisis de la variable de Burnout (tabla 4) encontramos un 46% en la categoría alto, de ese modo es posible afirmar que los trabajadores experimentan un grado significativo de burnout, teniendo como características un desequilibrio entre las demandas de la organización y sus competencias, perciben demasiadas actividades rutinarias lo que genera un rechazo de las labores que se le asignan, un agotamiento físico y emocional que los lleva a un estado de frustración que posteriormente puede desencadenar en una crisis tanto personal, como con la familia y/o en lo social, llegando en los casos más extremos, al abuso de fármacos o drogas, depresión crónica y al ausentismo. Este resultado es similar al hallado por Facal, en el 2012, quien encontró que más del 60% de los trabajadores sociales en España presentan un grado elevado de Burnout y también con lo observado por Ponce Díaz, Bulnes Bedón, Aliaga Tovar, Atalaya Pisco Y Huerta Rosales, en Lima en el año 2014, con un 46.3% en nivel alto de burnout en los docentes universitarios.

Analizando las dimensiones de Síndrome de Burnout (tabla 5), encontramos que el mayor porcentaje está ubicado en la escala de Eficacia Profesional, obteniendo un 43 % en la categoría bajo, esto se traduce en situaciones donde la víctima experimenta sentimientos de desmejora en su competencia y productividad, por consecuencia, su autoconcepto deteriorado, poca confianza en sus capacidades, valoración muy negativa de él mismo y de su trabajo (insatisfacción), sentimientos y pensamientos de fracaso. Este porcentaje se asemeja a lo hallado por Huerta, en el 2007, quien encontró un resultado similar para la dimensión de Eficacia Profesional con un 51.1%, lo que indica que existe una autopercepción desvalorada y poca confianza en sus capacidades por parte de los profesionales de la salud (médicos y enfermeras) del Hospital Antonio Lorena, en la ciudad de Cusco. Toda esta percepción negativa se debe a que los trabajadores se culpan por no saber manejar las situaciones laborales del día a día, tanto con la organización como con sus compañeros y se ve reflejado en un deterioro en su desempeño (Gil-Monte Y Moreno-Jiménez, 2007). Estos resultados no concuerdan con lo encontrado por Zavala en el 2013, que advierte que el mayor porcentaje obtenido en su estudio se encuentra en la dimensión de cinismo con un 88.3% en un alto nivel que se reflejan con reacciones negativas o excesivamente indiferentes hacia la organización y/o hacia sus compañeros de trabajo.

En lo que respecta a la segmentación por grupo etario (tabla 6), encontramos que el mayor nivel porcentual de síndrome de burnout se presenta en el grupo de edad adulta intermedia con un 48% en la categoría Alto y el menor nivel con un 45% en la categoría bajo se encuentra ubicado en la edad adulta intermedia también, esto quiere decir que los empleados del mismo grupo de edades tienen percepciones polarizadas sobre el tema. La explicación puede deberse a que dentro del mismo conjunto de personas existen dos rangos de edades bastante marcadas. El primero son los que tienen entre 40 a 45 años y el segundo los que tienen de 53 a más. Teniendo esta información del contexto de la muestra es que concluimos

que el primer conjunto (edades entre los 40 a 45 años) es el que registra un nivel alto del síndrome dado que sienten un estancamiento porque las personas al alcanzar los cuarenta años, se consideran ya viejos, es decir, una asunción prematura de este período. En consecuencia se produce una pérdida del entusiasmo por la vida, se deprimen y muestran una actitud derrotista. Esta actitud conlleva a la autocompasión y a pensar que no tienen nada que ofrecer a los demás, que son inútiles. Se vuelven pasivos y ensimismados. Fruto de este temple depresivo solo ven los fallos en el resto de sus compañeros y en su empresa. Puede aparecer el abuso de poder y uso autoritario del mismo, y todo ello debido a un sentimiento general de tener una vida insatisfecha. En conclusión, tienen una actitud enormemente derrotista. Para el caso del segundo grupo (edades de 53 a más) sería los que perciben un nivel bajo de burnout, esto se daría porque ya pasaron por la crisis típica de esta edad y consolidaron su inteligencia cristalizada que es a base de la experiencia para reaccionar en ciertos problemas tanto laborales como personales. Su pensamiento pos formal les ayuda a enfrentar y resolver mejor los problemas de la vida diaria y se adaptan mejor. Se preocupan más por su salud y su familia, el trabajo juega un papel secundario en sus vidas. Están tan estabilizados en su vida familiar y laboral, que a pesar de tener inquietudes por los algunos problemas pretenden conseguir una vida tranquila y vivir en una sociedad pacífica. Se sienten más satisfechos, se describen como menos egocéntricos e inmaduros. Tienen una visión muy positiva de la vida y se valoran como personas. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Huerta, en el 2007, que habla de los factores que se asocian para el Síndrome de Burnout como es la edad, (de 45 años a más), los que trabajan con 50 horas semanales o más y los trabajadores casados de sexo masculino. Al igual que en el estudio de Zavala, en el 2013, quien nos habla de la relación que tiene el síndrome de burnout y la edad, hallando que el riesgo mayor de dicho síndrome se halla entre los 40-49 años con 46.2%. El estudio de Ponce Díaz, Bulnes Bedón, Aliaga Tovar, Atalaya Pisco Y Huerta Rosales, realizado en la

Universidad Mayor de San Marcos en el año 2014, también concluye que a mayor tiempo de servicio menor riesgo de padecer Burnout y viceversa, este resultado apoya lo encontrado como menor índice porcentual para el segundo grupo de edades pertenecientes a la adultez intermedia.

Al examinar la relación existente entre ambas variables (Tabla 7), se evidenció que mientras mayor sea el nivel de acoso laboral entonces se producen mayores niveles de síndrome de burnout. Si observamos los resultados encontrados, en los trabajadores que pertenecen a la Edad Adulta Temprana, la mayor concentración porcentual se da en el nivel moderado de síndrome de burnout y bajo de acoso laboral con un 58%, mientras que el nivel moderado de acoso laboral cruzado con el nivel alto de Síndrome de burnout tiene un 53%. En el caso del grupo de Edad Adulta Intermedia destaca el nivel bajo de Síndrome de burnout y Acoso laboral mostrando un 57%, en tanto se cruzan la categoría alto de burnout con la categoría moderada de acoso laboral con un 54%. Esto pone en evidencia que no existen diferencias significativas en los porcentajes para ambos grupos, lo que nos advierte que el tema de las edades, en este contexto específicamente, no es un factor fuertemente influyente a la hora de hablar de acoso laboral y síndrome de burnout, sino más bien es la cultura y el clima laboral donde se desarrollan los trabajadores. Este cuadro nos ayuda a confirmar nuestra hipótesis, afirmando que si existe una relación positiva significativa y proporcional entre las variables de Acoso Laboral y Síndrome de Burnout.

Al analizar la variables según edad, encontramos que en relación al acoso laboral, la percepción del mismo es mayor en aquellos que pertenecen a la edad adulta intermedia, ocurre lo mismo en lo concerniente a las dimensiones de desprestigio laboral e intimidación indirecta, en lo que respecta a las otras dimensiones no existen diferencias entre ambos grupos etarios o las que se registras son mínimas, lo cual es indicador que cuando se evidencia acoso laboral, los efectos del mismo repercuten afectando indistintamente tanto a

los trabajadores más jóvenes como a los de mayor edad. En ese sentido, al analizar las diferencias en relación a la variable burnout, encontramos que a nivel general, son los trabajadores de edad adulta intermedia quienes tienen más acentuado es problema en mención, no obstante, al analizar las dimensiones, son las personas de mayor edad quienes experimentan menos agotamiento y menos percepción de ineficacia, sin embargo, son los más jóvenes quienes manifiestan menores indicadores de cinismo, es decir, sufren menos pensamientos y sentimientos pesimistas hacia los otros miembros de la organización mostrando una menor pérdida progresiva en los sentimientos y la emocionalidad hacia los clientes.

A través de los datos obtenidos, es posible afirmar que son las personas de mayor edad quienes se encuentran más propensas a percibir con mayor intensidad ambos síndromes laborales, no obstante, sobre todo en relación a las dimensiones, el personal joven no se halla totalmente invulnerable, por ello, resulta importante tener un soporte institucional que prevenga la aparición de los mismos y/o atenué los efectos si es que ya existen.

Conclusiones

Primera: La correlación entre el Síndrome de Burnout y el Acoso Laboral es positiva baja, siendo el nivel de significancia asintótica, lo que indica que a mayor nivel de acoso laboral mayor será el nivel de síndrome de burnout en la empresa transnacional, confirmando así la hipótesis de la investigación.

Segunda: Se determina que el nivel de Acoso Laboral es moderado. Los trabajadores perciben conductas irracionales, dirigidas hacia un individuo o colectivo de ellos dentro del ámbito laboral, las cuales generan un riesgo a la salud y seguridad.

Tercera: En el estudio se registra que el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa transnacional es alto, es decir que, los trabajadores miembros de la muestra registran agotamiento físico y emocional, cinismo y baja eficacia profesional.

Cuarta: Según el grupo etario, en la edad adulta intermedia el grado de acoso laboral percibido es mayor a lo señalado por la edad adulta temprana, siendo este último grupo donde se experimenta menor nivel de acoso laboral.

Quinta: En cuanto a la variable Síndrome de Burnout, el grupo etario con mayor incidencia de este síndrome es la edad adulta intermedia, como también la menor percepción del síndrome se registra en el mismo grupo etario.

Sugerencias

Primera: Motivar a desarrollar una buena comunicación tanto horizontal como vertical dentro de la organización, ya que beneficiará a la detección de posibles amenazas, teniendo como objetivo evidenciar si un trabajador sufre los primeros síntomas físicos o psicológicos característicos del acoso laboral. Si esto sucede, debe solicitarse la intervención de algún superior, encargado del personal o del área psicológica (dependiendo de la gravedad y continuidad de la situación), a fin de que cumpla la función de mediador y busque una solución antes de que el problema se agrave.

Segunda: Organizar programas que fomenten la mejora del aspecto emocional de los trabajadores, previniendo conductas que causen acoso laboral y en los cuales se promueva una sana adaptación al entorno y un afrontamiento adecuado del estrés teniendo como objetivo principal el disminuir el elevado nivel de Síndrome de Burnout.

Tercera: Planificar actividades fuera del ambiente laboral que busquen promover y mejorar la confraternidad, honestidad, comunicación y respeto entre todos los empleados.

Cuarta: Estimular la comunicación entre el personal y el departamento psicológico, para que pueda ofrecerse al trabajador, y a su núcleo familiar, el tratamiento psicológico que tiene como objetivo mejorar su calidad de vida en varias dimensiones, tanto del propio trabajador como de su entorno familiar. La intervención psicológica deberá integrarse con el servicio médico de un modo inter/multidisciplinario, ya que, al prevenir un estado de estrés, no solo depende de la parte emocional; sino, también del estado físico y de los hábitos de vida como la nutrición.

Quinta: Evitar la sobrecarga de trabajo, haciendo un adecuado equilibrio entre las funciones y las actividades, distribuyendo las tareas en base a sus capacidades de cada empleado. Esto a fin de su labor no se convierta en algo monótono y desmotivador.

Limitaciones

Primera: Existieron muchas postergaciones en cuanto a los días establecidos para la toma de pruebas porque coincidió con una inspección realizada a la empresa, por lo tanto los jefes de cada departamento tenían reuniones casi todos los días con sus respectivas áreas. Esto ocasionó un retraso de 1 mes para completar el 100% de pruebas ejecutadas de ambas variables.

Segunda: Al momento de la toma de pruebas, existieron muchas dudas e inquietudes con diversos términos y frases propias de los inventarios. Esto debido a que el 75% de los trabajadores operativos sólo cuentan con nivel de educación secundaria.

Tercera: Fue muy complicado separar a los colaboradores por áreas de trabajo ya que ellos mismos no deseaban dar esa información por temor a represalias por parte de sus jefes.

Referencias

- Agencia Europea para La Seguridad y Salud en el Trabajo (2005). *Estrés relacionado con el trabajo*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/203/view>
- Aranda, B., Pando, M., Salazar, E., Torres, L. y Aldrete, R. (2010). Apoyo social como factor protector a la salud frente al Síndrome de Burnout en agentes de vialidad, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15(9), 18-24. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38083182/RevistaPEINo.9Vol.V.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1552366580&Signature=E%2FYqIT3he157Fm0o1Squi4mW2MY%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DREVISTA_INTERNACIONAL_PEI_NO._9_VOL._V_J.pdf#page=176
- Araquistain, L. y Damis, H. (2011). Lo insalubre de trabajar en salud Síndrome de Burnout. *Boletín de asociación de médicos municipales de la ciudad de Buenos Aires*, 26, 1- 8.
- Blancas, C. (2013). *El despido en el derecho laboral peruano*. Lima, Perú: Jurista Editores E.I.R.L
- Boddewyn, J. (1985). Theories of foreign direct investment and divestment: A clasificatory note. *Management International Review*, 25(1), 57-65.
- Bordignon, N. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. El diagrama epigenético del adulto. *Revista Lasallista de Investigación*, 2 (2), 50-63.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Madrid: Paidós.

- Brenninkmeijer, V. y Van Yperen, N. (2010). How to conduct research on burnout: advantages and disadvantages of a unidimensional approach in burnout research. *Occup Environ Med*, 60 (1), 16-20.
- Carlin, M. y Garcés de los Fayos, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(19), 169-180.
- Carrera, F. (2012). *Características Epidemiológicas del Mobbing en Internos de Medicina* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- Constitución Política del Perú (1993). Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADticadel-Peru-1993.pdf>
- Cozby, P. (2004). *Methods in Behavioral Research*. Michigan: McGraw-Hill.
- Congreso de la República del Perú (1997). *Ley de Productividad y Competitividad Laboral D. Leg.728. en el D.S N° 003-97-TR, Art. 29ª y 30º*. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_dec728.pdf
- Donner, R. (2008). *Síndrome de Burnout*. Washington D.C.: Inaki Miranda.
- Facal, T. (2012). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. *Revista de Trabajo Social Portularia*, 12 (1), 59-69. Recuperado de <https://www.siiis.net/documentos/ficha/204867.pdf>
- Farber, B. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *The Journal of Educational Research*, 77(6), 325-331. Doi: <http://dx.doi.org/10.1080/00220671.1984.10885550>
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Madrid, España: Editorial Club Universitario.

- Ganoza, D. (19 de marzo de 2012). Derecho: "Intimidad" en la doctrina peruana. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <https://diegoganoza.wordpress.com/2012/03/19/derechointimidad-en-la-doctrina-peruana/>
- García, M., Llor, B., García, A. y Ruiz, J. (2006) Bienestar psicológico y Moobing en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 381-396.
- Gil-Monte, P. R. y Moreno-Jiménez, B. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Grupos Profesionales de Riesgo*. Madrid, España: Pirámide
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999) Perspectivas Teóricas y Modelos Interpretativos Para el Estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268
- Gimeno, M., Pinazo, D., García, T. y García, A. (2008). *Evaluación de las organizaciones saludables. Una propuesta metodológica*. Recuperado de: http://horarioscentros.uned.es/archivos_publicos/qdocente_planes/676031/7cuestionarioorganizacionsaludable.pdf
- Gómez, M. y Ruiz, M. (2014). *Dimensiones del Síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un Hospital de Chiclayo* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Gonzales, L. (2005) *Acoso Laboral*. Madrid: EOS.
- González De Rivera y Revuelta, J. y Rodríguez-Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. *Revista de*

Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22 (3), 397-412. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317121010.pdf>

González de Rivera y Revuelta, J. y Rodríguez-Abuín, M. (2005): *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo, El LIPT-60*. Madrid: EOS.

González, J., Moreno, B. y Garrosa, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral: Teoría y evaluación*. Madrid, España: Pirámide.

Hallberg, E. y Hoogstraten, J. (2003) Gender differences in burnout among Dutch dentist. *Community Dent Oral Epidemiol*, 31, 321-327.

Hätinen, M., Kinnunen, U., Pekkonen, M. y Aro, A. (2004). Burnout Patterns in Rehabilitation: Short-Term Changes in Job Conditions, Personal Resources and Health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9, 220-237.

Hernández, C. (2004). *Burnout, Síntomas cardiovasculares y presión arterial en un grupo de riesgo*. (Tesis de pregrado). UNAM, México.

Hoel, H., Einarsen, S. y Cooper, C. L. (2003). Organisational effects of bullying. S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C.L. Cooper (Eds). *Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice*. (pp. 145-162). London: Taylor and Francis.

Huerta, E. (2007). *Prevalencia del Síndrome Burnout y factores asociados en los médicos y enfermeras del Hospital Antonio Lorena del Cusco* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.

Iquira, V. y Barrera, M. (2017). *Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en enfermeras del Hospital Nacional Carlos Alberto Segura Escobedo* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Perú.

- Jáuregui, M. (2009). *Cuando el estrés laboral se llama Burnout*. México: El Ateneo.
- Juaneda, E. (2009) *Retos de las organizaciones del Tercer Sector Social en el welfare-mix: implantación de la calidad y compromiso organizativo* (Tesis doctoral). Universidad de la Rioja, España.
- Leiter, P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 9, 297-308.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persécution au travail*. Paris, Francia: Seuil.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 5 (2), 165-184.
- Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Madrid, España: Secretaria de Salud Laboral.
- Manzano, G. (2008). Síndrome de Burnout y Riesgos Psicosociales en personal de enfermería: prevalencia e intervención. *Intervención Psicológica*. España, 91, 23-31.
- Marca, G. (2014). *Relación entre Habilidades Sociales y Mobbing en Docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la Ciudad de Juliaca – Puno*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Martínez A. (2010). *El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado de la cuestión*. Vivat Academia, 112, 23-26.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986) *Maslach Burnout Inventory: Manual Research*. University of California. Palo Alto CA: Consulting, Psychologist Press

- Melià, J., Sempere, J. y Romero, J. (2004). Factores de Riesgo del Acoso Social en el Trabajo (Mobbing): Un estudio de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Valenciana. *Trabajo presentado al Tercer Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales*. Santiago de Compostela. Recuperado de <https://www.uv.es/~meliajl/Papers/2004Mobbing.pdf>
- Mikkelsen, E. y Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of work and organizational psychology*, 11(1), 87-112. Doi: <https://doi.org/10.1080/13594320143000861>
- Mingote, J. y Pérez, F. (1999). *Estrés del médico: Manual de autoayuda*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2017). *Riesgos Psicosociales: Intervención frente al acoso laboral*. Recuperado de http://www.canarias.ccoo.es/comunes/recursos/13/2408806-Folleto_Riesgos_Psicosociales_Intervencion_frente_al_acoso_laboral.pdf
- Moreno, B., Morett, N., Rodríguez, A. y Morante, M. (2006) La personalidad resistente como variable moduladora del Síndrome de Burnout en una muestra de bomberos. *Psicothema*, 18(3), 413-418. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3231>
- Navarro, V. (2010). *Síndrome de Burnout o quemazón profesional*. Recuperado de: http://www.intermedicina.com/Avances/Interes_General/AIG23.htm
- Organización Mundial de la Salud (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Recuperado de

https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/abstract_es.pdf

Organización Mundial de la Salud (2004). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Protección de la Salud de los Trabajadores*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4sp.pdf?ua=1

Organización Mundial de la Salud (2010) *El estrés según la OMS. Protección de la Salud de los Trabajadores*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4sp.pdf?ua=1

Papalia, D., Feldman, R., Martorell, G., Berber, E. y Vázquez, M. (2012). Desarrollo humano (12a ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana

Peña, R. (2013). *El acoso laboral. Cómo enfrentarse al acoso laboral o mobbing*. Colombia: Ediciones de la U.

Pera, M. (2002) Prevalencia del Síndrome de Quemado y estudio de los factores asociados en los trabajadores de un hospital comarcal. *Gaceta Sanitaria*, 16, 480-486

Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, (17), 1-26.

Peralta, M. (2004). El Acoso Laboral –Mobbing-Perspectiva Psicológica. *Estudios Sociales*, 18, 111-122. Doi: <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.7440/res18.2004.10>

Perlman, B. y Hartman, E. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35, 283-385.

Pines, A., Aronson, E., y Kafry, I. (1981) *Burnout: Una forma específica de estrés laboral*. Recuperado de

[http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/burnout_forma_estr
eslab.pdf](http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/burnout_forma_estr
eslab.pdf)

Piñuel, I. (2001). *Mobbing, Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander, España: Sal Terrae.

Piñuel, I. (2003) *Mobbing, Manual de Autoayuda: Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid, España: Aguilar.

Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. y Huerta, R. (2014). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista IIPSI de la Facultad de Psicología de la UNMSM*, 8(2), pp. 87-112.

Quine, L. (2002). Workplace Bullying in Junior Doctors: Questionnaire Survey. *British Medical Journal*, 324, 878-879. Doi. <http://dx.doi.org/10.1136/bmj.324.7342.878>

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (2005). *Decreto Supremo 009-2005-TR*. Lima, Perú: Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Román H. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud en los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana Salud Publica*, 29, 103 – 10.

Romero, Z. (2008). *Acoso Moral, Estrés y Actitud Laboral en trabajadores de la Red de Servicios de Salud de Cusco Norte*. (Tesis doctoral). Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.

Salanova, M. (2008). *Organizaciones saludables: Una aproximación desde la psicología positiva*. Madrid, España: Alianza.

- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. y Grau, R. (2000). Desde el “burnout “ al “engagement”: ¿una nueva perspectiva?. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining worplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Trigozo, G. (2018). *Nivel de acoso laboral en trabajadores de las áreas de almacén, acondicionado y producción de un laboratorio farmacéutico de Lima-Perú* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2359>
- Wilson, M., Dejoy, D., Vandenberg, R., Richardson, H. y McGrath, A. (2004). Work characteristics and employee health and well-being: Test of a model of healthy work organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(4), 565-588. Doi: <http://dx.doi.org/10.1348/0963179042596522>
- Yarasca, M. (2015). *Frecuencia de Acoso Moral y Psicológico y Factores asociados a los trabajadores del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa* (Tesis pregrado). Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- Zavala, W. (2013). *Aplicación de la Escala de Maslach y Factores Epidemiológicos relacionados al Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hogar Clínica San Juan De Dios*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.

Anexos

Anexo 1

CUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE ACOSO PSICOLÓGICO: EL LIPT-60

EDAD:

A continuación, hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

Marque con una cruz (X):

El cero ("0") si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ("1") si la ha experimentado un poco

El dos ("2") si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ("3") si la ha experimentado bastante y

El cuatro ("4") si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

ITEMS	0	1	2	3	4
1 Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir					
2 Le interrumpen cuando habla					
3 Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar					
4 Le gritan o le regañan en voz alta					
5 Critican su trabajo					
6 Critican su vida privada					
7 Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.					
8 Se le amenaza verbalmente.					
9 Recibe escritos y notas amenazadoras.					
10 No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.					
11 Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas					
12 La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.					
13 No consigue hablar con nadie, todos le evitan					
14 Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros					
15 Prohíben a sus compañeros que hablen con usted					
16 En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible					
17 Le calumnian y murmuran a sus espaldas					
18 Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted					

19 Le ponen en ridículo, se burlan de usted					
20 Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender					
21 Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica					
22 Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener					
23 Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo					
24 Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas					
25 Ridiculizan o se burlan de su vida privada					
26 Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen					
27 Le asignan un trabajo humillante					
28 Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada					
29 Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas					
30 Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes					
31 Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados.					
32 No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer					
33 Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.					
34 Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles					
35 Le asignan tareas muy por debajo de su competencia					
36 Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes					
37 Le obligan a realizar tareas humillantes					
38 Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase					
39 Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos					
40 Le amenazan con violencia física					
41 Recibe ataques físicos leves, como advertencia					
42 Le atacan físicamente sin ninguna consideración					
43 Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo					
44 Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo					
45 Recibe agresiones sexuales físicas directas					
46 Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo					
47 Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador)					
48 Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo					

49 Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse					
50 Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted					
51 Devuelven, abren o interceptan su correspondencia					
52 No le pasan las llamadas, o dicen que no está					
53 Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted					
54 Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos					
55 Ocultan sus habilidades y competencias especiales					
56 Exageran sus fallos y errores					
57 Informan mal sobre su permanencia y dedicación					
58 Controlan de manera muy estricta su horario					
59 Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades					
60 Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente					

Anexo 2

MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)

EDAD:

INSTRUCCIONES: En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo.

0 Nunca

1 Un par de veces al año o menos

2 Una vez al mes o menos

3 Un par de veces al mes

4 Una vez a la semana

5 Un par de veces a la semana

6 Todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2. Me siento agotado al final de la jornada laboral.	
3. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.	
4. Me tensa trabajar todo el día.	
5. Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.	
6. Me siento cansado por mi trabajo.	
7. Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.	
8. Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.	
9. He perdido entusiasmo por mi trabajo	
10. Considero que soy bueno en el trabajo que realizo	
11. Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.	
12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.	
13. Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.	
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.	
15. Dudo de la importancia de mi trabajo.	
16. Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.	

Anexo3: Fichas Técnicas de las Pruebas

Ficha Técnica 1

Nombre: Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico: LIP-60

Autor: José Luis González de Rivera Revuelta y Manuel J. Rodríguez Abuín

Año: 2005

Dimensiones:

NEAP: Número de estrategias de acoso psicológico.

“Frecuencia de las estrategias de acoso psicológico en el trabajo”

IMAP: Índice medio de acoso percibido

“Distrés experimentado en las estrategias de acoso percibidas o intensidad percibida en el acoso”

IGAP: Índice global de acoso percibido

“Medida global del acoso laboral considerando tanto la frecuencia como la intensidad percibida de las estrategias de acoso”

Sub- dimensiones:

- DP: Índice de desprestigio laboral

“Desprestigio sobre la actividad laboral mediante distorsiones de la comunicación (calumnias, rumores), minimización y ocultamiento de logros y medidas restrictivas con agravio comparativo”

- EP: Índice de entorpecimiento del progreso

“Bloqueo sistemático y degradación de la actividad laboral con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias”

- BC: Índice de incomunicación o de bloqueo de la comunicación

“Bloqueo de la comunicación intraorganizacional y extraorganizacional de la persona afectada por el acoso”

- IE: Índice de intimidación encubierta o indirecta

“Intimidación con amenazas y daños encubiertos, generalmente sin que se conozcan sus responsables: intimidación “limpia”, que no deja “huella”.

- IM: Índice de intimidación manifiesta o directa

“Intimidación con amenazas y restricciones, que no se disimulan incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo

- DP: Índice de desprestigio personal

“Descrédito o desprestigio de la vida personal y privada (no laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar.

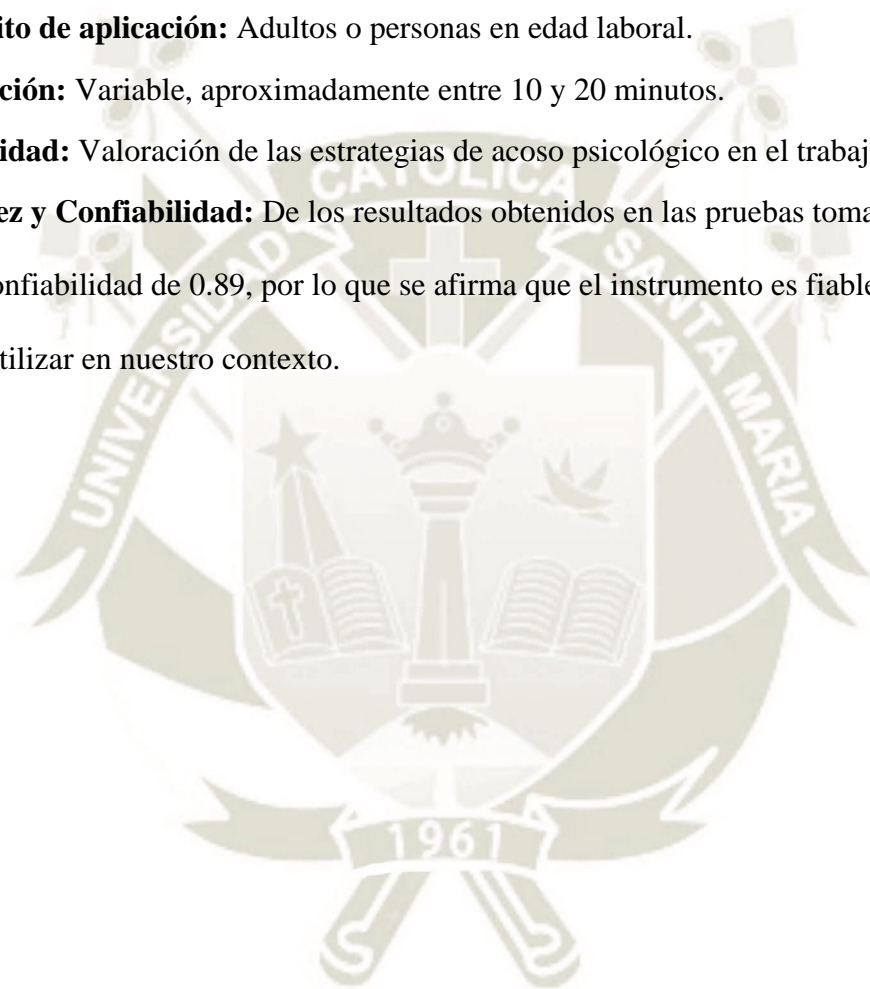
Administración: Individual y Colectiva.

Ámbito de aplicación: Adultos o personas en edad laboral.

Duración: Variable, aproximadamente entre 10 y 20 minutos.

Finalidad: Valoración de las estrategias de acoso psicológico en el trabajo.

Validez y Confiabilidad: De los resultados obtenidos en las pruebas tomadas, se obtiene una confiabilidad de 0.89, por lo que se afirma que el instrumento es fiable y aceptable para utilizar en nuestro contexto.



Ficha Técnica 2

Nombre: Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)

Autor: Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró,

Año: 2000

Dimensiones: Eficacia Profesional (EP), Agotamiento Físico y Emocional (A) y Cinismo (C).

Administración: Individual y Colectiva.

Ámbito de aplicación: Adultos o personas en edad laboral.

Duración: Aproximadamente entre 10 y 20 minutos.

Objetivo: Valoración del Síndrome de Burnout en los trabajadores dentro de una empresa.

Validez y Confiabilidad: De los resultados obtenidos en las pruebas tomadas, se obtiene una consistencia interna Alfa de Cronbach de 0.769.

Categorías:

	%	Agotamiento	Cinismo	Eficacia Profesional
Muy bajo	> 5%	< 0,4	< 0,2	< 2,83
Bajo	5-25%	0,5 - 1,2	0,3 – 0,5	2,83 – 3,83
Moderado	25-75%	1,3 - 2,8	0,6 – 2,25	3,84 – 5,16
Alto	75-95%	2,9 – 4,5	2,26 - 4	5,17 – 5,83
Muy Alto	> 95%	> 4,5	> 4	> 5,83
Media Aritmética		2,12	1,50	4,45
Desviación Típica		1,23	1,30	0,9

Anexo 4: Baremos

Acoso Laboral

Categoría	Lim. Inf	Lim. Sup.
Bajo	0	40
Moderado	41	80
Alto	81	120

Fuente: Elaboración propia.

Síndrome de Burnout

Categoría	Lim. Inf	Lim. Sup.
Muy Bajo	15	27
Bajo	28	39
Promedio	40	51
Alto	52	63
Muy Alto	64	75

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo se realizó algunos análisis estadísticos descriptivos a las variables para determinar el comportamiento de los datos y tendencias.

Anexo 5: Alfa de Cronbach

Prueba de Acoso Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,833	60

Fuente: Elaboración propia.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	40,3367	108,267	,099	,834
P2	39,7857	107,964	,118	,834
P3	40,1633	108,922	,034	,838
P4	41,2653	113,372	-,308	,840
P5	40,3163	109,559	,023	,836
P6	41,0510	109,451	,036	,835
P7	40,8571	109,216	,055	,835
P8	40,4898	104,397	,345	,828
P9	41,2449	105,218	,375	,827
P10	40,7959	104,576	,304	,829
P11	41,2041	105,257	,498	,826

P12	41,4082	109,646	,045	,834
P13	41,2653	111,022	-,086	,836
P14	41,2755	109,480	,062	,834
P15	41,2347	106,965	,314	,829
P16	40,9388	101,625	,601	,822
P17	40,6224	104,155	,459	,826
P18	40,6327	107,781	,232	,831
P19	41,2857	114,165	-,380	,841
P20	41,2653	107,620	,245	,830
P21	41,6020	105,191	,555	,826
P22	41,3980	107,211	,280	,830
P23	40,5204	110,850	-,067	,836
P24	41,4796	103,283	,692	,822
P25	41,2143	112,273	-,202	,838
P26	41,3061	112,173	-,194	,838
P27	41,8571	110,371	,000	,833
P28	41,3878	103,498	,649	,823
P29	40,8163	102,894	,468	,825
P30	41,2347	100,986	,686	,820
P31	41,8571	110,371	,000	,833
P32	41,2653	106,382	,367	,828
P33	40,6837	111,084	-,088	,837
P34	41,3367	105,937	,405	,827
P35	40,6224	107,949	,213	,831
P36	40,6531	101,445	,610	,821
P37	41,8571	110,371	,000	,833
P38	41,4694	107,179	,291	,830
P39	41,3367	110,638	-,050	,837

P40	41,5000	103,902	,635	,824
P41	41,8571	110,371	,000	,833
P42	41,8571	110,371	,000	,833
P43	41,5306	105,571	,473	,827
P44	41,8571	110,371	,000	,833
P45	41,8571	110,371	,000	,833
P46	40,9694	97,515	,790	,815
P47	41,4796	105,613	,451	,827
P48	41,0816	102,839	,429	,826
P49	41,3571	107,139	,286	,830
P50	41,8571	110,371	,000	,833
P51	41,1939	100,776	,604	,821
P52	41,3878	109,023	,105	,833
P53	41,0714	101,634	,697	,820
P54	41,0612	106,883	,218	,831
P55	41,0000	109,093	,021	,839
P56	41,3980	107,252	,276	,830
P57	40,9796	106,453	,271	,830
P58	40,3367	100,246	,488	,823
P59	41,3469	107,734	,155	,833
P60	41,2551	99,264	,699	,818

Prueba de Síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad

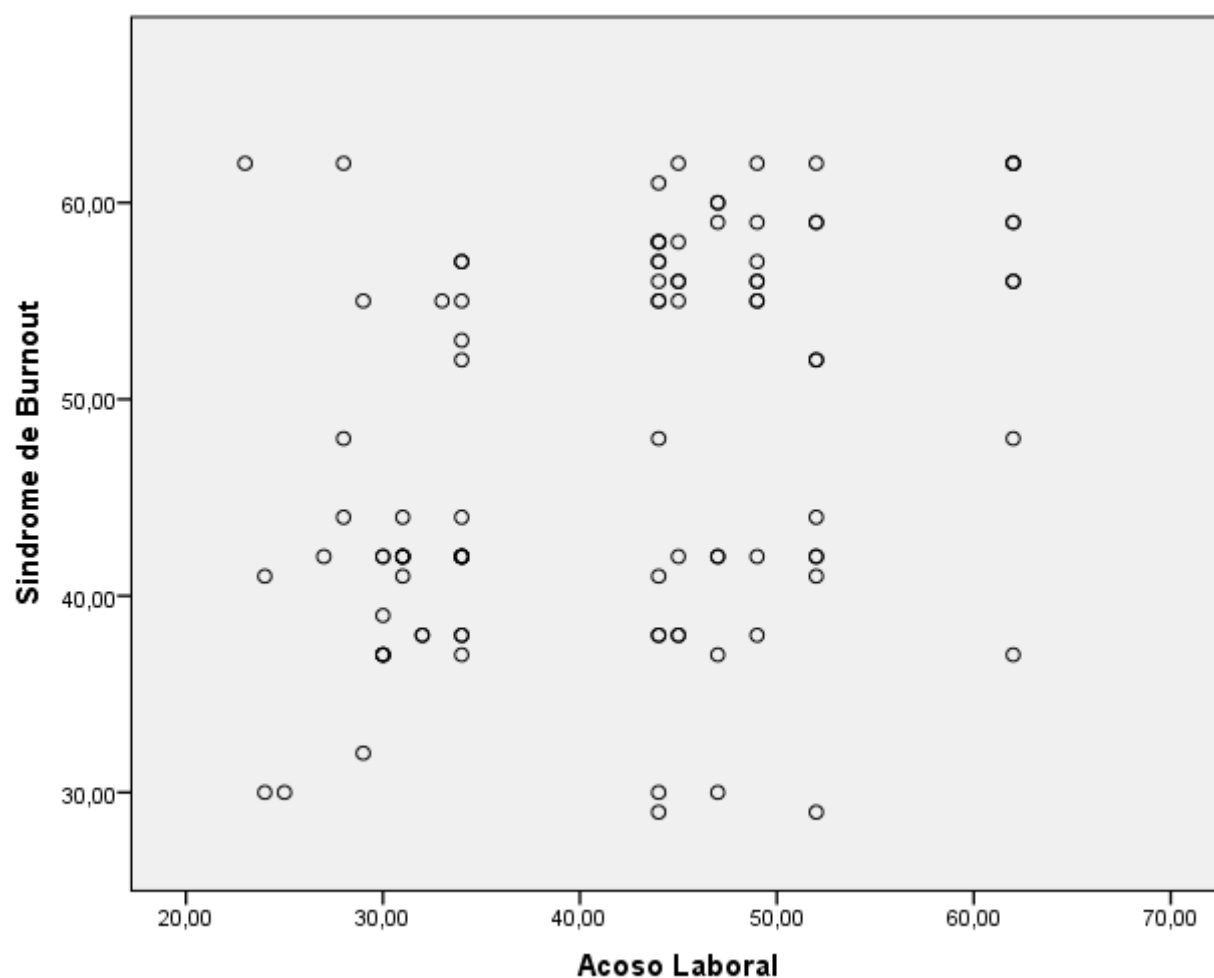
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,920	16

Fuente: Elaboración propia.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	44,6837	84,322	,798	,911
P2	44,6633	77,607	,834	,908
P3	44,9184	86,035	,623	,916
P4	44,2653	84,197	,681	,914
P5	44,6837	86,672	,555	,918
P6	44,3980	81,706	,704	,913
P7	44,4898	81,057	,737	,912
P8	44,3571	86,376	,721	,913
P9	44,6020	81,788	,765	,911
P10	44,1837	79,017	,779	,910
P11	44,4694	87,695	,637	,915
P12	45,3367	94,102	,253	,924
P13	44,5306	92,272	,400	,921
P14	44,6122	91,126	,443	,920
P15	44,2347	89,315	,465	,920
P16	44,4862	84,392	,445	,922

Anexo 6: Pruebas de Dispersión



Anexo 7: Tablas de Apoyo

Tabla 9

Acoso Laboral: Dimensión Desprestigio Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	37%
Moderado	62	63%
Alto	0	0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar el análisis de la dimensión desprestigio laboral, encontramos que el mayor porcentaje, 63%, se ubica en la categoría moderado, es decir, los trabajadores perciben en determinadas ocasiones bromas y burlas sobre sí mismos, su familia, orígenes, antecedentes y su entorno.

Tabla 10

Acoso Laboral: Dimensión Desprestigio Laboral por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	43%	11	28%
Moderado	33	57%	29	73%
Alto	0	0%	0	0%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla de acoso laboral en la dimensión desprestigio laboral segmentado por grupo etario se muestra que en el grupo de edad adulta temprana el nivel es moderado con un 57% y en la edad adulta intermedia con un 73% dentro de la misma categoría no se registran casos dentro de la categoría alto el desprestigio laboral constituye una de las estrategias de acoso en las que se desacredita o desprestigia al trabajador a través de rumores calumnias minimizando y ocultando su desempeño.

Tabla 11

Acoso Laboral: Dimensión Entorpecimiento del Progreso

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	76	78%
Moderado	22	22%
Alto	0	0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar en análisis de la dimensión entorpecimiento del progreso, encontramos que la mayor concentración porcentual se ubica en la categoría bajo con un 78% y el 22% se registra en la categoría bajo, esto se traduce en el hecho de que los trabajadores no perciben bloqueo sistemático de su actividad laboral, ni degradación con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido.

Tabla 12

Acoso Laboral: Dimensión Entorpecimiento del Progreso por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	78%	31	78%
Moderado	13	22%	9	23%
Alto	0	0%	0	0%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla de acoso laboral en la dimensión entorpecimiento del Progreso por grupo etario se muestra que en el grupo de edad adulta temprana el nivel es bajo con un 78% y moderado con un 22% mientras que en el grupo de edad adulta intermedia los porcentajes son similares teniendo un 78% dentro de la categoría abajo y 23% dentro de la categoría moderado entendiéndose que dentro de la empresa no se generan actividades laborales que no sean propias del cargo y que estás degraden al trabajador.

Tabla 13

Acoso Laboral: Dimensión Incomunicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	40%
Moderado	59	60%
Alto	0	0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar el análisis de la dimensión incomunicación del acoso laboral, encontramos que un 60% se ubica en la categoría de moderado y un 40% en la categoría bajo, esto significa que los trabajadores perciben en algunas ocasiones la existencia de bloqueo de la comunicación intraorganizacional (dentro de la organización) y extraorganizacional (con el exterior de la organización).

Tabla 14

Acoso Laboral: Dimensión Incomunicación por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	40%	16	40%
Moderado	35	60%	24	60%
Alto	0	0%	0	0%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla de acoso laboral en la dimensión incomunicación por grupo etario se muestra que dentro del grupo de edad adulta temprana el nivel es moderado con un 60% y bajo con un 40% mismos porcentajes se mantienen en el grupo de edad adulta intermedia por lo que se infiere que existen algunos grupos dentro de la organización que dificultan o bloquean la comunicación intraorganizacional.

Tabla 15

Acoso Laboral: Dimensión Intimidación Encubierta o Indirecta

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	72	73%
Moderado	26	27%
Alto	0	0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar el análisis de la dimensión intimidación encubierta o indirecta, encontramos que la mayor concentración de porcentajes se ubica en la categoría bajo con un 73%, seguido de un 27% ubicado en la categoría moderado. Estos datos nos indican que no se evidencia la presencia de amenazas y daños encubiertos, que se realicen sin poder encontrar el responsable directo.

Tabla 16

Acoso Laboral: Dimensión Intimidación Encubierta o Indirecta por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	78%	27	68%
Moderado	13	22%	13	33%
Alto	0	0%	0	0%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla de acoso laboral en la dimensión de intimidación encubierta o indirecta por grupo etario se muestra que el grupo de edad adulta temprana tiene un nivel bajo con un 78% y moderado con un 22% mientras que en el grupo de edad adulta intermedia el nivel es bajo con un 68% y moderado con un 33% existiendo casos donde se realizan daños o amenazas que no dejan huella es decir no se puede identificar al responsable específico de la acción.

Tabla 17

Acoso Laboral: Dimensión Intimidación manifiesta o directa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	77	79%
Moderado	21	21%
Alto	0	0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar la dimensión intimidación manifiesta o directa, encontramos que el mayor porcentaje se encuentra en la categoría de bajo con un 79%, seguido de la categoría moderado con un 21%, estos datos son indicadores a su vez de que no se evidencia la presencia de amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.

Tabla 18

Acoso Laboral: Dimensión Intimidación Manifiesta o Directa por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	74%	34	85%
Moderado	15	26%	6	15%
Alto	0	0%	0	0%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla de acoso laboral en la dimensión de intimidación manifiesta, encontramos el nivel bajo con un 74% en el grupo de edad adulta temprana y moderado con un 26% mientras que en el grupo de edad adulta intermedia el nivel es bajo con un 85% y moderado con un 15% lo que indica que dentro de la empresa no se reciben amenazas de forma directa entre los trabajadores sin embargo algunas veces se han suscitado casos dónde se aplican algunas restricciones laborales.

Tabla 19

Acoso Laboral: Dimensión Desprestigio Personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	89	91%
Moderado	9	9%
Alto	0	0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar la dimensión desprestigio personal de la variable acoso laboral, encontramos que el 91% se encuentra en la categoría bajo y el 9% restante se concentra en el nivel moderado, estos resultados nos permiten afirmar que los trabajadores no perciben, en su mayoría, conductas de descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar.

Tabla 20

Acoso Laboral: Dimensión Desprestigio Personal por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	52	90%	37	93%
Moderado	6	10%	3	8%
Alto	0	0%	0	0%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla de acoso laboral en la dimensión de desprestigio personal por grupo etario se muestra qué en el grupo de edad adulta temprana el nivel es bajo con un 90% inmoderado con un 10% mientras que en el grupo de edad adulta intermedia las cifras son similares teniendo un 93% dentro de la categoría bajo y un 8% en la categoría moderado dentro de la empresa no se desacredita o desprestigia la vida personal o Privada de los trabajadores mediante las críticas o burlas ya que no son temas a tratar laboralmente.

Tabla 21

Síndrome de Burnout: Dimensión Agotamiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	6	6%
Bajo	23	23%
Medio	28	29%
Alto	32	33%
Muy Alto	9	9%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar el análisis de la dimensión agotamiento del síndrome de burnout, encontramos que la mayor concentración porcentual se ubica en la categoría de alto, el 29% se concentra en la categoría medio, 23% en la categoría bajo, 9% se ubica en muy alto y finalmente un 6% en muy bajo. Es decir, los trabajadores experimentan cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos, teniendo la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Tabla 22

Síndrome de Burnout: Dimensión Agotamiento por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	6	10%	0	0%
Bajo	4	7%	19	48%
Medio	24	41%	4	10%
Alto	18	31%	14	35%
Muy Alto	6	10%	3	8%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de la tabla de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento por grupo etario se muestra que el grupo de edad adulta temprana tiene un nivel medio con un 41% y alto con un 31%. Mientras que el grupo de edad adulta intermedia tiene un 48% dentro de la categoría abajo y 35% dentro de la categoría alto los trabajadores han llegado al punto en el que no desean resolver más problemas de los clientes traduciéndose en fatiga y agotamiento emocional disminuyendo su rendimiento dentro de las funciones laborales.

Tabla 23

Síndrome de Burnout: Dimensión Cinismo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%
Bajo	11	11%
Medio	61	62%
Alto	26	27%
Muy Alto	0	0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar el análisis de la dimensión cinismo del síndrome de burnout, encontramos que la mayor concentración porcentual se ubica en el nivel medio con un 62%, seguido de un 27% en categoría alto y finalmente un 11% en categoría bajo. Esto significa que los trabajadores manifiestan en algunas ocasiones respuestas negativas, cínicas o excesivamente indiferentes hacia otras personas en su ámbito de trabajo.

Tabla 24

Síndrome de Burnout: Dimensión Cinismo por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%	0	0%
Bajo	10	17%	1	3%
Medio	32	55%	29	73%
Alto	16	28%	10	25%
Muy Alto	0	0%	0	0%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla de síndrome de burnout en la dimensión cinismo por grupo etario se muestra que en el grupo de edad adulta temprana en niveles medio con un 55% y alto con un 28% mientras que en el grupo de edad adulta intermedia el niveles medio con un 73% y alto con un 25% dicha dimensión se refiere a los pensamientos y sentimientos pesimistas hacia los otros miembros de la organización mostrando una pérdida progresiva en los sentimientos y la emocionalidad incluso hacia los clientes y sus necesidades.

Tabla 25

Síndrome de Burnout: Dimensión Eficacia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%
Bajo	42	43%
Medio	11	11%
Alto	45	46%
Muy Alto	0	0%
Total	98	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar el análisis de la dimensión eficacia del síndrome de burnout, encontramos que la mayor concentración porcentual se registra en la categoría alto con un 46%, seguido de la categoría bajo representada con un 43% y finalmente un 11% en la categoría medio. Esto se traduce en el hecho de los trabajadores experimentan sentimientos de declinación en su competencia y productividad, por ende, tienen una sensación de autoeficacia disminuida.

Tabla 26

Síndrome de Burnout: Dimensión Eficacia por Grupo Etario

Categoría	Edad Adulta Temprana		Edad Adulta Intermedia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%	0	0%
Bajo	22	38%	20	50%
Medio	10	17%	1	3%
Alto	26	45%	19	48%
Muy Alto	0	0%	0	0%
Total	58	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla de síndrome de burnout en la dimensión eficacia por grupo etario se muestra que dentro del grupo de edad adulta temprana en niveles alto con un 45% y bajo con un 38% mientras que en el grupo de edad adulta intermedia el nivel es bajo con un 50% y alto con un 48% lo que nos indica que los trabajadores tienen dificultades para solucionar los problemas de los clientes reflejando muchas veces hinojo frustración ansiedad frente a las circunstancias planteadas.

Anexo 8: Fotos



